

CHUCK MACHE

4 Phong Cách Bán Hàng



Vì sao họ thành công và làm thế nào
để thành công như họ?



NHÀ XUẤT BẢN TRI THỨC



Chuck Mache là một nhà diễn thuyết, một chuyên gia đào tạo và một tư vấn viên. Ông đã có 25 năm trai nghiệm công việc bán hàng trong nhiều ngành bao gồm truyền thông, bảo dưỡng nhà ở, viễn thông, thiết bị văn phòng, bảo hiểm và thẻ chấp ngân hàng. Đây là những nơi mà ông đã tìm ra và áp dụng những bí quyết của mình để tạo nên những bước đột phá trong việc tiếp cận khách hàng và đạt doanh thu cao nhất. Ông là người sáng lập nên công ty truyền thông Chuck Mache. Ông sẵn sàng giúp đỡ những người có khát vọng muốn vượt qua chính mình để tạo ra những bước đột phá trong công việc và cuộc sống.



Những Lời khen tặng dành cho cuốn sách

Tất cả những người bán hàng chú ý! Hãy đọc cuốn sách này ngay... rồi mua cho các đối tác tiềm năng cùng những khách hàng của bạn nữa, mỗi người một cuốn. Họ sẽ hiểu đâu là nguyên nhân thực sự giúp bạn phát triển và rồi họ sẽ mua của bạn nhiều hàng hơn!

Anthony Parinello

Tác giả của cuốn Bán hàng cho quan chức cấp cao
rất được ưa chuộng

Mache đã tao nên một viên ngọc quý. Án sau cái tên giàn dì đó là một công cụ vô song, giúp bạn tìm ra sự nghiệp của cuộc đời mình. Nếu bạn nghĩ đến nghề bán hàng, thì đây hẳn là cuốn sách gối đầu giường của bạn.

Terry Pearce

Tác giả cuốn Vị lãnh đạo cù khôi



4 PHONG CÁCH BÁN HÀNG

4 PHONG CÁCH BÁN HÀNG

Bản quyền tiếng Việt © Công ty Cổ phần Sách Thái Hà

Công ty Cổ phần Sách Thái Hà

Website www.thaihabooks.com

Cuốn sách được xuất bản theo hợp đồng chuyển nhượng bản quyền giữa Công ty Cổ phần Sách Thái Hà và NXB John Wiley & Sons.

THE FOUR KINDS OF SALESPeOPLE: How and Why They Excel – and How You Can Too/ Chuck Mache.

Copyright © 2007 by John Wiley and Sons, Inc. All rights reserved

Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey

This translation published under license.

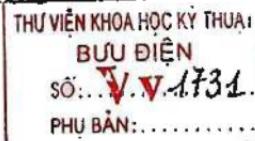
CHUCK MACHE

4 PHONG CÁCH BÁN HÀNG

*Vì sao họ thành công và làm thế nào
để thành công như họ?*

Nguyễn Thu & Hà Thu *dịch*
Phùng Hà *hiệu đính*

NHÀ XUẤT BẢN TRI THỨC



MỤC LỤC

<i>Lời cảm ơn</i>	11
<i>Đôi nét về tác giả</i>	13
<i>Chương I: MỞ ĐẦU</i>	17
<i>Chương II: PARKER - NGƯỜI THÍCH THỂ HIỆN</i>	29
<i>Chương III: PAULA - MỘT CHUYÊN GIA</i>	83
<i>Chương IV: CRAIG - KÈ BÁM VĨU VINH QUANG</i>	131
<i>Chương V: SARAH - KIẾM TÌM ĐÊ KHÁM PHÁ CHÍNH MÌNH</i>	177
<i>Chương VI: KẾT THÚC</i>	217

Thân gửi quý độc giả

*Trước khi giữ cương vị hiện tại - Phó tổng giám đốc Công ty Phân phối FPT, tôi cũng đã từng là một người bán hàng. Trải qua nhiều thăng trầm trong nghề bán hàng, qua những bài học kinh nghiệm quý báu được rút ra từ những thành công và thất bại trong sự nghiệp, tôi càng thám thía hơn khi đọc **4 phong cách bán hàng** của Chuck Mache. Tôi được trải nghiệm, học hỏi thêm qua kiến thức và kinh nghiệm của tác giả. Thông qua những câu chuyện vô cùng thú vị, tôi được sống trong 4 thế giới của 4 kiểu người, tiêu biểu cho 4 phong cách bán hàng: Những người bán hàng thực thụ và những người bán hàng xuất sắc; những người mắc kẹt với công việc bởi chính tính cách của họ và những người đã không có sự lựa chọn công việc đúng đắn. Khi đọc cuốn sách này, bạn sẽ biết mình đang ở đâu, từ đó, bạn sẽ có định hướng hành động đúng đắn trong cuộc sống và sự nghiệp.*

Tô Minh Tuấn
Phó tổng giám đốc
Công ty Phân phối FPT

Lời cảm ơn

Những quyết định quan trọng hoặc không mấy quan trọng luôn song hành trong cuộc sống của chúng ta. Nhưng chỉ khi suy ngẫm tôi mới nhận ra ai đã có ảnh hưởng lớn đến những quyết định then chốt trong cuộc đời mình. Trước kia, tôi khó có thể biết được ý nghĩa các quyết định của mình, cũng như ai đã ảnh hưởng đến chúng. Giờ đây khi nhìn lại, tôi mới nhận ra những người sau đây quan trọng như thế nào đối với tôi. Vì vậy, tôi cảm ơn tất cả những gì họ đã mang đến cho tôi:

Vợ tôi, Cindy, người bạn đời và cũng là người tuyệt vời nhất mà tôi từng gặp.

Cha tôi, Steve, người đã dạy tôi về đạo đức nghề nghiệp và cách xử sự với khách hàng.

Mẹ tôi, Jeanne, người luôn cho tôi một điểm tựa vững vàng mỗi khi tôi vấp ngã.

Jack Levar, một trong những người bán hàng xuất sắc nhất mà tôi từng gặp, người đã khiến tôi học hỏi được nhiều điều.

Gordon Lofgren, ông đã qua đời nhưng những biệt hiệu ngộ nghĩnh dễ thương mà ông đặt cho người bán hàng đã và sẽ khích lệ tôi mãi mãi.

Frank McLaurin, người luôn tin tưởng tôi.

Lynn Brinker, hơn bất kì ai khác, người đã cho tôi một cơ hội lớn, dạy tôi lòng kiên trì và sự trung thành với nghề nghiệp.

Dan Brinker, người bạn thân của tôi, người đã luôn sát cánh bên tôi trong công việc và trong cuộc sống.

Steve Azevedo, người luôn dạy tôi phải sống cho đúng nghĩa.

Sensei Ryan Neuman, người đã cho tôi thấy ý chí và nghị lực tinh thần có được là nhờ khổ luyện.

Barney Aldridge, người đã tiếp sức tôi cả về vật chất lẫn tinh thần khi tôi thiếu thốn nhất.

Joe Titone, người luôn là quán quân trong lĩnh vực bán hàng.

Cuối cùng, tôi muốn cảm ơn tất cả những ai dung làm nghề bán hàng, dù bạn là ai hay đang ở vị trí nào đi chăng nữa nhưng lúc nào bạn cũng cần cầu tiến. Bởi vậy, chính bạn là người đã thôi thúc tôi nhiều nhất.

Đôi nét về tác giả

Chuck Mache đã dành suốt một phần tư thế kỷ để bán hàng, quản lý, xây dựng và phát triển các tổ chức bán hàng mang phong cách riêng trong ngành nghề có tính cạnh tranh khốc liệt này. Ông đã sử dụng phương pháp bán hàng đột phá để tạo nên bước chuyển của Tập đoàn Cho vay Benchmark: Từ một nhà môi giới thẻ chấp thành một tập đoàn cho vay thẻ chấp, với lưu lượng cho vay tăng một cách ngoạn mục chỉ trong một khoảng thời gian rất ngắn, biến nó thành một trong những tập đoàn có tầm cỡ tại thị trường California.

Với tư cách là Phó Giám đốc điều hành bán hàng cho công ty kinh doanh nhà đất Mỹ, Mache đã tăng doanh thu từ 6 triệu đô la lên 100 triệu đô la chỉ trong vòng 10 năm, thiết lập quan hệ hợp tác chiến lược với nhiều công ty sừng sỏ khác nữa như Coldwell Banker¹ và Prudential², và còn cái cách được đội ngũ bán hàng trong suốt khoảng thời gian đó.

Từ một người làm việc trong lĩnh vực bán hàng, rồi trở thành trưởng ban điều hành, Mache là vị cố vấn đầy kinh nghiệm cho hàng ngàn các nhà bán hàng chuyên nghiệp. Nhờ các mối quan hệ

¹ Công ty bất động sản lớn và lâu đời nhất của Mỹ.

² Một trong những tập đoàn bảo hiểm lớn nhất thế giới.

đó, ông đã khám phá ra bốn cách đột phá để bán hàng, và ông đã dốc hết tâm sức đem những trải nghiệm đó đào tạo đội ngũ bán hàng cao cấp hơn trên toàn cầu thông qua các bài diễn thuyết, các buổi hội thảo, hướng dẫn điêu hành hay các chương trình tư vấn.

Hiện tại, ông là người sáng lập ra Công ty Truyền thông Chuck Mache. **4 phong cách bán hàng** là cuốn sách đầu tay của ông. Ông sống tại Santa Rosa, bang California, Mỹ cùng bà Cindy, vợ ông – người đã chung sống với ông suốt 25 năm qua – và ba người con: Shannon, Rachael và Thomas cùng người bạn da vàng Charlee.

Để hiểu thêm về ông, mời bạn ghé thăm trang web:

www.ChuckMache.com

Chuong I

MỞ ĐẦU

THƯ VIỆN KHOA HỌC KỸ THUẬT
BƯU ĐIỆN
SỐ: VV.1731.
PHU BẢN:

Khi đứng nhìn những người làm nghề bán hàng đang tiến vào căn phòng, ông không thể kìm né nỗi cảm xúc dành cho họ. Mỗi người trong số họ đều đặc biệt, dù họ ở thứ hạng bán hàng nào trong công ty. Với ông, ở một mức độ nào đó, những người có mặt ở đây đều đang cố gắng tiến bộ.

Có người coi cuộc gặp gỡ này như một cơ hội để nghỉ ngơi sau chuỗi ngày bán hàng miệt mài. Số khác đến đây để kiểm tra những bí quyết thúc đẩy việc bán hàng của họ lên cao hơn nữa, những người xuất sắc nhất vẫn đang cố gắng xuất sắc hơn. Cũng có người đang tiến bộ nhanh và họ rất mong muốn đưa việc bán hàng lên một tầm cao mới, để được xếp vào hàng ngũ những người bán hàng giỏi nhất. Ngay cả những người bán hàng cấp cao, một cách rất tự nhiên, luôn phải đổi mới với

những mâu thuẫn bên trong cũng như bên ngoài, và họ đến đây với hy vọng có thể xoay chuyển những suy nghĩ và hành động bi quan của mình. Đúng, họ rất thành công, họ vẫn muốn thành công hơn nữa nhưng không biết phải làm thế nào. Một số người coi đây là nỗ lực cuối cùng để xem họ có thể làm cho mọi việc đi đúng hướng hay không. Nhưng cũng có người thực sự không biết tại sao họ lại có mặt ở đây. Họ chỉ biết rằng việc tham dự cuộc hội thảo này là bắt buộc và họ chỉ đang làm cái mà họ phải làm vì sếp họ đã yêu cầu như vậy. Dù vậy, ông vẫn biết ở một mức độ nào đó, tất cả những người ngồi đây đều muốn được tiến bộ hơn, làm việc tốt hơn, cảm thấy thoải mái hơn và nắm bắt được cách thức cụ thể giúp cải thiện công việc bán hàng của mình. Những nguyện vọng này của họ, ông nắm rất rõ, cũng giống như việc ông biết có một số người mong muốn điều đó hơn những người khác.

Sau gần 25 năm làm nghề bán hàng và tiếp thị, từ bán lốp xe tới quảng cáo trên đài, từ cho vay thế chấp tới quản lý bán hàng, rồi vào ban điều hành, hội đồng quản trị, ông nhận thấy rất rõ điều này: Sẽ không có gì – hoàn toàn không có gì - xảy ra trong công ty, cho tới khi người ta bán được một cái gì đó. Đến khi đó, tất cả mới chỉ là bước khởi đầu mà chưa thực sự bắt đầu một cái gì cả. Nói cách khác, một công ty không kinh doanh là một công ty phá sản. Ông đã từng bán hàng trên phố, trong phòng họp của ban Giám đốc, nhưng không nơi nào ông cảm thấy mình yêu thích công việc kinh doanh hơn ở đây, ngay bây giờ khi nhìn những người bán hàng bước vào. Ông đã sẵn sàng giúp họ chuẩn bị.

Ông đã học hỏi được rất nhiều trong quá trình làm lãnh đạo, quản lý và làm cố vấn cho các Giám đốc điều hành, và cả những nhân viên bán hàng nữa. Thứ nhất, nếu bạn làm nghề bán hàng mà lại suy nghĩ rằng mình không hề giỏi bán hàng thì cuộc sống của bạn sẽ rất nặng nề. Bạn rất bận rộn, nhưng phải làm rất nhiều việc và phải biết sắp xếp ưu tiên mỗi ngày. Nếu không, bạn sẽ không có đủ thời gian và cũng không khóa học quản lý thời gian nào có thể giúp kéo dài quý thời gian cho bạn được. Trong khi đó, càng ngày bạn càng cần nhiều thời gian hơn. Thứ hai, bạn cho rằng, những người bán hàng giỏi nhất thì không lao vào việc bán hàng nữa vì họ cho đó là công việc quá dễ dàng. Thực tế chính những người nghĩ rằng nghề này dễ thì lại thường thất bại. Ngược lại, những người bán hàng xuất sắc nhất luôn nghĩ làm thế nào để bán hàng thành công. Tóm lại, nếu bạn liệt kê những điều cần làm để thành công trong nghề bán hàng thì nó sẽ bao gồm: kiên trì gọi điện, vượt qua sự phản đối, làm việc miệt mài, giải quyết khiếu nại, đổi mới liên tục, hiểu biết về sản phẩm, giành được sự tin nhiệm, tìm hiểu các nhu cầu, chiến thắng những thách thức từ cạnh tranh, làm việc với những khách hàng bất ngờ nhất, học, học và học không ngừng, cùng nhiều điều khác nữa. Bây giờ, hãy đổi chiều với những điều mà hầu hết những người bán hàng thất bại ghét phải làm nhé: kiên trì gọi điện, vượt qua sự phản đối, làm việc miệt mài, giải quyết khiếu nại, đổi mới liên tục, phát triển sự tinh thông về sản phẩm, giành được sự tin nhiệm, tìm hiểu các nhu cầu, chiến thắng những thách thức từ cạnh tranh, học hỏi nhanh dưới các áp lực... Bạn đã thấy được vấn đề rồi đây. Hai danh sách này rất giống nhau. Chính vì vậy, bí quyết nằm ở chỗ: Những người bán hàng thành công

nhất luôn học cách yêu thích lao vào những việc khó mà đa số những người khác không thích hoặc không muốn.

Khi phòng họp bắt đầukin chõ, ông ngãm về những khuôn mặt thân quen trong đám đông ấy. Ngoại trừ một số vị Phó Giám đốc và các nhà quản lý bán hàng, người mà hiện tại đang làm việc trực tiếp với ông, thì ông không biết tên một ai khác. Nhưng ông vẫn thấy thân quen, có lẽ, nó toát ra từ sự giống nhau giữa những người bán hàng trong căn phòng và từ cả những người đã từng làm việc cùng ông hay dưới sự quản lý của ông suốt 25 năm qua.

Điều này khiến ông nghĩ ngay tới hành trình đã đưa ông tới nơi này. Hôm nay, ông sẽ trình bày về cách đưa công ty lên một tầm cao mới, về sự phát triển mà chưa ai từng nghĩ tới. Ông sẽ nói về phát triển cá nhân trong môi quan hệ chặt chẽ với sự phát triển của công ty. Ông hiểu được công thức thành công này vì ông đã sử dụng nó trong nhiều năm nay. Hành trình ông đã đi, đầy rẫy những thất bại, khó khăn. Ông hy vọng rằng những người ngồi đây sẽ có được bí quyết này sớm hơn ông, dù ít hay nhiều, họ vẫn phải trải qua những thử thách. Nhưng cuối cùng, phần thưởng vĩ đại mà họ giành được sẽ rất xứng đáng với những gì họ đã bỏ ra.

Mache thấy mình đang nhớ lại khoảng thời gian làm Phó Giám đốc tại một công ty. Lúc bấy giờ, Giám đốc điều hành đã quyết định tuyển một Phó Giám đốc mới đảm nhận những việc ông đang phụ trách: điều hành và phát triển tổ chức bán hàng. Ông nhớ cả nỗi đau khi mình bị thay thế và sự tổn thương khi thấy lãnh đạo đã không đủ lòng tin để ông tiếp tục quán xuyến công việc. Dù vẫn là Phó Giám đốc bộ phận bán

hang nhưng vai trò của ông đã giảm, vị thế của ông trong công ty cũng không còn được như trước nữa. Ông nhớ cả những quyết định của mình khi ấy: ở lại hay đi. Đi và tìm một công ty khác biết quý trọng tài năng của mình, hay ở lại, rút kinh nghiệm rồi dốc hết nỗ lực để vươn lên và phát triển mọi khía cạnh nghề nghiệp của mình. Ông nghĩ tới Tổng Giám đốc. Một chiều, khi ông đang tập trung làm việc, Tổng Giám đốc bước vào và nói: "Tôi rất vui mừng là anh đã quyết định ở lại!" Lúc bấy giờ, ông không biết điều gì đã xảy ra, nhưng ông đã quyết định, ông sẽ đương đầu với nhiệm vụ mới. Và đây chính là sự khởi đầu cho những thành công đột phá của ông. Vắp ngã bao giờ cũng làm người ta trưởng thành hơn. Có điều, lúc đó ông không biết mình đã áp dụng một số bí quyết giúp phát triển cá nhân. Những bí quyết đó là: tự nghiêm khắc đánh giá chính bản thân mình, trung thực và luôn sẵn sàng làm những việc dù không dễ chịu nhưng khiến ông tốt hơn.

Hai năm qua, ông đã nếm nhiều trải nghiệm và thử thách tương tự. Một số đem lại những tác động tích cực, một số khác thì không. Nhiều lần, ông đã tự cản đường mình mà không biết, đó chính là những cơ hội để giúp ông có những bước đột phá. Ai đó đã nói rằng chúng ta chỉ thực sự sẵn sàng khi chúng ta sẵn sàng.

Ông sẽ chia sẻ một số trải nghiệm của mình tại cuộc hội thảo này như là ví dụ làm nổi bật điều ông đang gắng làm sáng tỏ. Ông biết rằng nếu là người chịu trách nhiệm tạo nên sự tăng trưởng ngoạn mục của công ty thì tất cả đội ngũ bán hàng phải tâm niệm họ cũng đang đổi mới với thử thách đó. Kinh nghiệm cho ông thấy muốn tạo nên những đột phá, họ

phải có chiến lược riêng của mình. Họ phải làm cho phong cách kinh doanh của mình gần với nhu cầu của khách hàng nhất mới mong đạt được mục tiêu. Và sẽ có phần thường xứng đáng cho những thay đổi trong cách tư duy và hành động của họ. Nhưng ông cũng biết rằng nếu ông thực sự muốn thành công thì ông còn phải làm nhiều việc hơn, chứ không chỉ là thay đổi cách suy nghĩ của những người bán hàng đang cầu tiến kia. Ông phải có trách nhiệm giúp những người tốt nhất vẫn muốn được tốt hơn và ông phải trao cho họ công cụ để làm được điều đó.

Ông sẽ nói: "Không ai không thích cuộc sống sung túc, đủ đầy. Cuộc sống ấy ẩn dấu ở mọi nơi, ở mọi cấp độ!"

Ông nghĩ về cách những ý tưởng đúng đắn dẫn đường chỉ lối cho cuộc sống của chúng ta ra sao, dù chúng ta có biết điều đó hay không. Chúng ta hoàn toàn có thể thay đổi được những ý tưởng ấy. Điều đó đòi hỏi sự trung thực, tự đánh giá, và dám đương đầu với những niềm tin thực sự của bản thân. Những niềm tin ấy đang chi phối mỗi hành động của chúng ta. Kết quả chúng ta nhận được chính là sản phẩm của những hành động ấy. Những dự định này lại được tạo nên bởi ý nghĩ và niềm tin trong ý thức hay tiềm thức. Chính vì vậy, nếu bạn muốn thay đổi cuộc sống của mình, hãy bắt đầu bằng cách thay đổi suy nghĩ của bạn.

Ông lặng lẽ cười một mình khi quan sát mọi người trong phòng. Ông thì thầm một cách đầy trìu mến: "Trông họ kìa, họ đang khiến tôi nhớ về chính mình."

Ông đã đọc ở đâu đó rằng có khoảng 13 triệu người bán hàng ở Mỹ. 15 năm trước, ông đã phát hiện ra: dù có khác

nhau về ngoại hình, tính cách thì trên thế giới này chỉ có bốn kiểu người bán hàng. Không phải ba, sáu hay năm, mà là bốn. Ông đã dùng cả 15 năm qua để xác nhận lại niềm tin này khi ông phát triển các tổ chức bán hàng, giúp các công ty lớn mạnh, và tạo ra một môi trường có tính cạnh tranh. Ông làm được tất cả điều này là nhờ ông đã giúp những người bán hàng nhận ra mình là ai trong số bốn kiểu người bán hàng ấy. Suốt bao năm làm quản lý, diễn thuyết, lãnh đạo, cố vấn và giám sát, ông chưa thấy một ai không thuộc một loại nào trong danh sách của ông. Đúng là chỉ có bốn. Việc nhận ra chính mình đòi hỏi phải rất thành thực và nghiêm khắc. Khi bạn hiểu mình thuộc loại nào và phải làm gì, bạn sẽ tạo nên sự khác biệt.

Ông rất phấn khích được chia sẻ phát hiện này của mình với các vị khách lâng kia. Niềm đam mê được giúp đỡ người khác là mục đích, là sứ mệnh của ông trong cuộc đời này. Ông biết sẽ có khoảng trên 200 người tham dự cuộc hội thảo ngày hôm nay. Khi quan sát họ bước vào căn phòng, ông như bị thôi miên bởi phong cách riêng mà họ mang theo. Trong khi thái độ của họ chỉ nói lên một phần, nhưng đó là một trong những chìa khóa quan trọng giúp xác định họ thuộc phong cách bán hàng nào.

Ngồi ngay phía trước căn phòng là một quý ông rất ngăn nắp, thực sự rất ngăn nắp. Ông đang chuẩn bị sẵn sàng cho hai giờ sắp tới. Máy tính cá nhân đã được khởi động và để sẵn trước mặt, cùng tập giấy màu vàng và hai chiếc bút chì. Bộ vét nơi công sở đã mang lại cho ông một vẻ tự tin. Người đàn ông này dường như rất hiếu minh đang làm gì. Dù cái nhìn bề ngoài không nói lên tất cả, nhưng ông có vẻ là người điềm tĩnh, đĩnh đạc, có óc phân tích và luôn kiểm soát được bản thân.

Mache quan sát cách người đàn ông này với hai người khác trong phòng. Với khoảng cách xa, ông không chắc chắn lắm nhưng có vẻ như người đàn ông ấy đang cho hai người kia những lời khuyên trong việc bán hàng. Ba người bạn họ thực sự rất chú tâm vào cuộc nói chuyện và người đàn ông kia đang diễn giải một quan điểm nào đó. Trong bất cứ hoàn cảnh nào, tính cách chỉ là một trong rất nhiều cơ sở giúp người ta xác định xem mình thuộc phong cách bán hàng nào.

Ngồi phía cuối căn phòng là một người phụ nữ. Cô ta rõ ràng không mang theo gì trừ chiếc di động. Cô chào tất cả những ai đi qua dù cô có biết họ hay không. Khi cô nhìn thấy người cô quen biết, cô gọi tên họ, cô đứng dậy và ôm họ một cách thân mật. Cô có vẻ là một người rất hạnh phúc. Mache không biết cô thực sự đang hạnh phúc ở mức độ nào nhưng có thể thấy rằng cô rất năng nổ khi làm nghề bán hàng. Không biết cô ta có thực sự vui vẻ hay không? Ông băn khoăn, liệu cô ta có "vãy bần" không khi cô ta bước vào nghề bán hàng? Ông cũng không biết liệu cô ta đang có một cuộc sống thoải mái hay vẫn đang tìm kiếm nó. Sự sôi nổi, sự nhạy cảm và đạo đức nghề nghiệp là nhân tố quyết định cô ta thuộc phong cách bán hàng nào.

Nhìn sang phải phía cuối căn phòng, ông thấy một người đàn ông đang gắng hết sức để nhập cuộc cùng mọi người. Bằng nụ cười gượng, anh ta gật đầu với tất cả những ai anh ta trông thấy. Khi thấy người đàn ông này không trò chuyện với ai cả, ông có cảm giác anh ta đang tự vấn sự có mặt của mình ở đây. Khuôn mặt anh ta đầy vẻ

băn khoăn: "Tại sao mình lại ở đây? Sao mình lại làm công việc này? Hy vọng mình sẽ có mọi thứ. Hy vọng chúng sẽ trở nên dễ dàng hơn."

Tất cả những điều này chỉ là ánh tượng và quan sát ban đầu từ đằng xa, chúng hoàn toàn có thể sai. Nhưng vì đã dành 25 năm tìm hiểu tâm lý người bán hàng nên ông hoàn toàn chắc chắn về nỗi lo sợ toát ra từ người đàn ông kia.

Cẩn phòng gần như kín chỗ, ông bắt đầu kiểm tra lại những nghi thức ngắn gọn của phần đầu cuộc hội thảo. Khi các cánh cửa được đóng lại, mọi người đoán là hội thảo sắp bắt đầu. Những tiếng ồn ào ngọt dần, tất cả chìm vào yên lặng. Ông nhìn sang trái và thấy một vị khách gắng lách qua chiếc cửa đang khép trong khi vẫn tiếp tục nói chuyện trên di động. Những lời ông ta nói khi đám đông trầm lắng lại, dường như truyền tài được nhiều hơn cả ý định của chính ông.

Ông ta cảm ơn người khép cửa và lại tiếp tục cuộc gọi trong khi vẫn đi vào rất nhanh. Mặc dù đã hạ thấp giọng nhưng ông ta vẫn cố ý nói dù to để tất cả mọi người có thể nghe thấy. Ông ta nói: "Thôi, tôi phải đi đây. Tôi đến cuộc họp muộn mêt rồi. Mọi người đang nhìn tôi đây này. Tôi sẽ gọi lại cho cậu vào giờ nghỉ nhé và chúng ta sẽ tìm ra cách cứu vãn vấn đề. Đừng lo lắng nhé! Họ sẽ không đi đâu hết!"

Có vẻ như ai cũng biết ông ta và mọi người đang cười thầm. Ông ta vỗ tay lẹt đẹt như ra tín hiệu: mọi người hãy nhường đường để tôi đi vào chỗ của tôi nào! Rõ ràng là ông ta là một người hướng ngoại, nhạy cảm, giàu cảm mến và có một cái tôi quá lớn nữa. Còn ánh tượng đầu tiên ư? Ông ta có vẻ là một người bán hàng bẩm sinh.

Tính cách khác nhau chỉ là một trong các tiêu chí để quyết định ai đó thuộc phong cách bán hàng nào. Mọi thứ sẽ rõ ràng hơn nữa khi người ta đánh giá đạo đức nghề nghiệp. Nhưng nếu chỉ có một tiêu chí này thì khó có thể nói được tất cả. Có nhiều người bán hàng làm việc rất chăm chỉ nhưng chỉ đạt được những kết quả khiêm tốn. Nói chính xác hơn, họ tích cực nhưng lại mắc sai lầm trong quá trình bán hàng, chính vì vậy, họ không có được kết quả mong muốn. Họ bị mắc kẹt bởi thiếu khả năng hoặc không dám thay đổi. Việc yêu cầu những người bán hàng xem xét lại những việc làm của bản thân (điều mà thực sự họ nên tiến hành hàng ngày) sẽ giúp khắc họa chân dung của họ trong 4 phong cách bán hàng. Nhưng bạn cũng có thể làm theo cách của riêng bạn: bạn bịa làm những việc không quan trọng để rồi chẳng đem đến một thương vụ nào.

Ông đặt cho mỗi người một cái tên. Những cái tên đó mang lại cho họ sự sống và sẽ giúp họ hiểu mình là ai. Lúc này đây, ông đang nghĩ về câu hỏi mà mình hay gặp nhất: "Điều gì xảy ra nếu ngài là một người bán hàng rất cù, tuy không phải người bán hàng dẫn đầu nhưng doanh số bán hàng của ngài luôn ổn định từ tháng này đến tháng khác? Và nói chung, thế giới có nhiều người như vậy không?"

Ông lại ngâm về câu trả lời mà ông đưa ra hết lần này đến lần khác: "Vâng, đúng là thế giới này không thiếu những người như vậy, và họ chính là lí do tại sao tôi đang đứng đây, trước tất cả các bạn. Nếu bạn là một trong những kiểu người trên, thì bạn thuộc tuýp người đang băng lòng với chính mình. Bạn không muốn tiến hành bất cứ sự thay

đôi nào. Hãy dám chấp nhận thử thách và bước ra khỏi khung trời bình yên đó của bạn đi!"

Nhưng đã đến lúc bắt đầu cuộc hội thảo. Ông rút từ túi hậu tám danh thiếp được ép phẳng lì. Đó chính là tám danh thiếp ông mang đi chỉ để dùng trong giờ phút này. Ông đọc thầm những dòng chữ ghi trên đó:

- Tôi định giúp những người bán hàng hiểu được họ là ai.
- Tôi định giúp họ biết được chính xác những gì họ muốn.
- Tôi định giúp họ tìm ra cách riêng để có được những bước đột phá.
- Mục đích chung nhất của tôi là thôi thúc người ta dám thay đổi trong cuộc sống.

Ông để lại tám danh thiếp đó vào túi và bước lên bục diễn thuyết của mình.

Khi đám đông ổn định trật tự, ông tự rót cho mình một cốc nước và nhìn xuống các thính giả. Chính lúc này đây, ông đang phác họa chân dung 4 phong cách bán hàng như ông vẫn thường làm trước khi bắt đầu các buổi hội thảo.

Hôm nay, như thường lệ, ông vẫn tuân theo những bước cơ bản ấy và nghĩ về những người ông đã quan sát khi họ bước vào. Ông đã có ý niệm lờ mờ về mỗi người ngồi đây khi nhìn lượt qua tất cả: một quý ông rất ngăn nắp với cái máy tính xách tay đã được mò và sẵn sàng; một quý cô thân thiện với chiếc di động nhưng có lẽ không có nghị lực; một vị đang rất nỗ lực để hòa nhập và như đang băn khoăn lí do mình ở đây. Và đây nữa, một người vừa mới vào thôi, thậm chí còn đến hơi muộn nữa, nhưng lại hành xử cứ như mình là trung tâm của vũ trụ vậy - *người thích thể hiện*. Hôm nay ông sẽ bắt đầu từ đây.

Chương II

**PARKER - NGƯỜI THÍCH
THẾ HIỆN**

*G*iám đốc bán hàng yêu cầu đội bán hàng của mình tập họp tại phòng họp chính và chuẩn bị bắt đầu cuộc họp hàng tháng. Đây là thời gian duy nhất đội gặp nhau nên việc trêu đùa trước cuộc họp thường rất rôm rả. Tuy nhiên, dù vậy, các cuộc nói chuyện của họ thường xoay quanh những câu chuyện bán hàng. Khi bạn đã dành hết ngày tháng của mình làm tất cả các việc có thể đem tới một thương vụ thì việc phóng đại cho vui vẻ với bạn bè trước cuộc họp như thế này thực sự là một liều thuốc chữa bệnh quý giá.

Vị Giám đốc bán hàng thực sự rất hăng diện về tập thể 12 người của cô và cảm xúc ấy được thể hiện rất rõ. Cô đã rất háo hức mong chờ buổi họp ngày hôm nay để được chia sẻ với cả đội một thông tin tốt lành, một lần nữa họ lại là đội hoạt động xuất sắc nhất của công ty. Thật khó có thể giấu giếm bí mật nào với những người bán hàng này. Họ có nhu cầu được biết nên

họ sẽ tìm ra. Thực ra, tất cả bọn họ đều đã biết đội của họ vừa có một tháng nữa xếp hạng nhất. Tuy nhiên, khi thông tin đó được chính xác nói ra, họ vẫn thấy trang trọng hơn.

Đúng như thông lệ, mới chỉ có 11 trong 12 đại diện bán hàng có mặt. Cuộc họp sẽ bắt đầu lúc 10 giờ nhưng vẫn chưa thấy Parker đâu. Đây không phải là việc bất thường. Khoảng 3 đến 5 phút nữa, Parker chắc chắn sẽ bước qua cái cửa kia, nói xin lỗi vì đã đến muộn và giải thích rằng anh ta đã bị trói chân vào việc tiếp đón một khách hàng quan trọng ra sao.

Y như một chiếc đồng hồ, khi quá giờ làm việc 3 phút thì Parker bước vào. "Xin lỗi, tôi đã đến muộn. Tôi đã bị kẹt vào cuộc điện thoại với một khách hàng mà tôi đã phải chăm sóc suốt 90 ngày qua. Tôi đã làm tất cả để giành được thương vụ này, gấp gáp, rồi họp, ăn trưa, trình bày, rồi trả lời thư và cá gọi điện nữa. Các bạn hẳn đã biết rồi đây. Họ là một khách hàng lớn và họ vừa đồng ý hợp tác với chúng ta. Hôm nay quả là một ngày thật tuyệt vời!" Nói xong, Parker ngồi xuống và có vẻ như đã sẵn sàng cho buổi họp.

Là một trong những người bán hàng xuất sắc nhất của công ty suốt hai năm qua, Parker vẫn đang tỏ rõ anh không có dấu hiệu nào suy giảm. Chính điều này đã tạo cho Parker một phong thái như thế khi tôi bắt đầu cuộc họp nào. Không chỉ Giám đốc bán hàng mà ngay cả những người trong đội đều đã quen với cách xử sự này của anh. Họ cũng biết, màn kịch nhỏ nhặt của Parker cũng có thể là đúng. Thì anh ta vừa mới lại ghi được điểm đó thôi. Nghề của anh là phải ghi điểm liên tục.

Một người bán hàng mới vào nghề nhìn Parker một cách kinh ngạc và thèm muốn khi anh ta tuyên bố thành công đó của mình. Với

những vị lão thành khác, họ đến đây để trông đợi điều đó. Một số không thích cách khoe khoang của Parker trong khi số khác lại rất vui mừng cho thành công của anh. Số còn lại thì bối rối tự hỏi không biết anh sẽ tiếp tục gặt hái những thành công mới như thế nào. Trong bất cứ trường hợp nào, Parker vẫn là một trong những người giỏi nhất trong công ty và vì anh biết rõ điều đó nên anh rất hào hứng giải thích điều đó cho bạn.

Giám đốc bán hàng nhận xét: "Parker à, anh làm tốt lắm. Anh hãy tiếp tục hạ gục các con số nhé! Còn bây giờ, chúng ta sẽ bắt đầu cuộc họp ngày hôm nay."

Parker rất hài lòng với bản thân mình và với nụ cười tươi rói đầy hân diện, anh nói ngắn gọn với cả đội: "Cảm ơn chị rất nhiều và hãy cho phép tôi tận dụng cơ hội này để được nói rằng, chị là một con người rất hiếu biết và là vị Giám đốc bán hàng tuyệt vời của chúng tôi."

Giám đốc rất biết cách đối xử với người bán hàng hàng đầu này nên chị không định sẽ làm ấm lên việc anh ta đã đến muộn. Mặc dù cái tôi của Parker còn lớn hơn cả tấm biển hiệu của công ty treo trước tòa nhà, và anh ta có thể đang khiến người khác hơi khó chịu một chút, nhưng anh vẫn là một trong những người bán hàng giỏi nhất của đội.

Parker không phải là một người bán hàng bình thường. Anh ta là một người rất thích thể hiện. Anh đã liên tiếp phá kỷ lục của công ty một cách ngoạn mục và đầy hưng khởi. Việc bán hàng đến với Parker một cách rất tự nhiên. Anh có khả năng quan hệ với người khác và điều khiển các cuộc đàm thoại khéo léo, nhẹ nhàng. Nhưng đó mới chỉ là một phần trong rất nhiều các kỹ năng bẩm sinh khác ở anh. Anh là một trong những người bán hàng hiệu

quả nhất, xuất sắc nhất. Parker và những kiểu người như anh tiêu biểu cho những ai đang là, hoặc đang tiến rất gần danh hiệu người bán hàng xuất sắc của công ty. Những người thích thể hiện như Parker rất nhạy cảm. Họ thích ứng rất nhanh với hoàn cảnh và phong cách của khách hàng. Một khi đã thăm dò cẩn thận, họ có khả năng quyết định rất nhanh: đó có phải là những khách hàng thực sự của họ hay không? Một khi đúng là như vậy thì họ sẽ đối xử với khách hàng còn tốt hơn cả người trong gia đình. Họ thuộc kiểu những người bán hàng giỏi giang, có khả năng quyết định nhanh nhạy sản phẩm và biết được dịch vụ của họ có hợp với các nhu cầu của khách hàng tiềm năng hay không. Hơn thế nữa, khả năng ra quyết định của họ tốt hơn rất nhiều so với những kiểu người bán hàng khác.

Vậy còn mặt trái? Đôi khi những người thích thể hiện như Parker rất dễ mất bình tĩnh. Chính sự nhiệt tình cao độ, ham thích nói tiếng và cà khịa độ luôn hướng tới mục tiêu, đôi khi đã làm cho các mối quan hệ xung quanh ở nơi làm việc cũng như ở nhà trở nên căng thẳng.

Ngày hôm nay cũng giống như mọi ngày khác, Parker thấy thật khó có thể ngồi yên suốt cuộc họp. Đầu óc anh hiện lên một chuỗi những việc cần phải làm để tiếp tục tăng doanh số bán hàng. Khi ghi lại những chú ý nhỏ trên mảnh giấy màu vàng, anh nhớ lại những mục tiêu hết sức rõ ràng của mình: bán được nhiều hơn tất cả những người khác và giành khoản tiền thưởng bằng mọi giá. Lúc duy nhất anh thực sự chú ý vào cuộc họp là khi Giám đốc chúc mừng anh vì những kết quả xuất sắc anh đạt được trong tháng qua. Đối với việc bán hàng, chưa bao giờ Parker mất

tự tin. Khi đã có những mục tiêu rõ ràng, anh sẽ làm tất cả để mỗi tháng được bình chọn là một trong những người bán hàng xuất sắc của công ty. Nếu ngày nào cũng phải vất vả, anh vẫn chấp nhận vì đó là một phần để hướng tới thành công.

Buổi họp ngày hôm nay kéo dài khoảng một giờ. Cuối buổi họp, một trong những người bán hàng mới đã cố tìm cách tiếp cận Parker. Người này ngay từ những ngày đầu đã rất đam mê kinh doanh và cũng đã có chút ít thành công. Nhưng kiến thức của anh ta chưa đủ, nên anh cần thêm sự giúp đỡ. Giờ đây, giống như bất cứ người bán hàng đầy đam mê nào khác mới vào nghề, anh vẫn còn một số khó khăn. Anh muốn nhờ Giám đốc giúp đỡ nhưng anh không muốn thú nhận với cô ấy về những khó khăn mà mình đang gặp phải. Anh tự hỏi: "Tại sao lại không tìm gặp người xuất sắc nhất nhỉ?" Khi cuộc họp kết thúc, anh theo Parker ra ngoài hội trường. Anh biết rằng Parker có thể cho anh những chỉ dẫn cần thiết, nhưng vẫn để là làm thế nào để Parker chú ý đến cái gì khác ngoài những kế hoạch của anh ta. Parker không phải là kiểu người có thể cho người khác cái gì trừ khi nó cũng có lợi cho anh ta. Ngay cả anh, một người mới vào nghề bán hàng, cũng biết rõ điều đó. Dù vậy, anh vẫn nghĩ: "Tại sao mình không bò ý nghĩ đó sang một bên." Vì thế, anh nói to: "Ngài Parker, ngài đã có một tháng làm việc thật tuyệt vời. Ngài đã làm rất xuất sắc! Giờ ngài có rỗi không, tôi chỉ xin ngài một phút thôi à?"

Không mấy thành thật, Parker đáp trả: "Cảm ơn nhé, cậu bé! Tôi đang rất vội. Nhưng cậu có chuyện gì vậy?"

“Ô, tôi đang gặp phải một số vấn đề và tôi không thể xoay chuyển được khách hàng. Tôi đang tự hỏi rằng...”

Parker - *người thích thể hiện*, vội ngắt lời anh. “Nghe này, cậu bé. Tôi thực sự đang rất vội. Đây là vấn đề cậu cần giải quyết. Điều quan trọng nhất trong nghề bán hàng là phải *tìm ra được nỗi đau*. Vậy nên tất cả những gì cậu phải làm là *hãy tìm ra nỗi đau* đi, và chữa lành vết thương của khách hàng. Khi làm như vậy, tôi đã bán được hàng. Hãy gọi tôi là bác sĩ Parker. Nghe này, tôi phải đi đây. Hãy gặp Giám đốc của cậu! Đó là lí do tại sao chị ta ở đây mà. Chúc cậu may mắn.” Nói xong, Parker ra khỏi phòng và lại tiếp tục công việc bán hàng đang rất thành công của mình.

Anh đã có được bí quyết nhờ sự bạo dạn của bản thân. Trở lại văn phòng, anh nghĩ về những lời nói của Parker và thấy mình còn quá non nớt để nói được chính xác những suy nghĩ của mình về Parker.

Hình ảnh anh chàng bán hàng mới vào nghề nhanh chóng ra khỏi đâu, Parker trở lại văn phòng tuyệt đẹp của mình. Từ đây, anh có thể trông ra một cái hồ lớn duyên dáng bao quanh khu liên hợp. Văn phòng của Parker thuộc dãy văn phòng đẹp nhất. Anh đã được làm việc ở đây với tư cách là một trong những người bán hàng giỏi nhất của công ty. Parker bước vào phòng, ngồi vào bàn và bắt đầu làm những việc anh thích nhất. Văn phòng này là “Thánh đường” của các thương vụ. Trong quá trình làm việc, anh đã luôn nhận được các phần thưởng. Tháng trước cũng vậy. Những phần thưởng mà anh giành được khi còn ở công ty cũ được xếp thành hàng dài. Những bức hình anh chụp một mình hoặc

cùng bạn bè trong các chuyến dã ngoại tới nhiều vùng đất xinh đẹp nhằm khích lệ nhân viên của công ty, được dán đầy trên tường. Hết chồng hồ sơ này đến chồng hồ sơ khác đang cất giữ những thông tin về các khách hàng hiện nay của anh: những khách hàng thân thiết, tiềm năng hay ít cần quan tâm. Ở đó, phòng có một đống hồ sơ "chết", trông thật lộn xộn. Anh gọi đó là góc bị quên lãng - nơi cất chứa những tin nhắn cũ cùng một loạt các bài báo cáo hàng tuần, hàng tháng không ai đọc. Bạn có thể thấy rằng Parker không thích thú gì với các bài báo cáo đó, ngoại trừ những bài xếp hạng anh ta với những người bạn. Những bài đó được anh ta tô đậm tên mình, rồi đóng đinh lên bức tường ngay trước bàn làm việc mà chẳng cần biết các đồng nghiệp khác sẽ phản ứng ra sao.

Một điều rất rõ ràng, Parker có phương pháp làm việc khoa học và đã rất thành công. Anh yêu thích công việc bán hàng và anh càng yêu hơn những phần thường tài chính được dành cho những cố gắng tuyệt vời của anh. Khách hàng rất tin tưởng anh. Tất cả những lá thư tỏ ý hài lòng từ khách hàng đã cho thấy điều đó.

Parker kết thúc cuộc gọi điện thoại thì Giám đốc bán hàng bước vào phòng và ngồi trên chiếc ghế xa-lông bằng da của anh. Chiếc ghế của Parker. Trong giây lát, Parker nhớ lại cuộc gặp mặt riêng giữa anh và Chủ tịch vài tháng trước. Tại cuộc gặp đó, Parker đã bày tỏ sự không hài lòng trước một số thay đổi trong chính sách bán hàng của công ty. Ngay ngày hôm sau, một chiếc xa-lông mới được đưa đến. Anh rất giỏi trong việc có được những thứ mà mình muốn.

Khi một số đồng nghiệp tạt qua văn phòng của Parker để thư giãn một lúc, anh thường được nghe họ nói với nhau rằng: "Nào, hãy cẩn thận, cậu đang ngồi trên chiếc xa-lông của Chủ tịch đó!". Chẳng mấy chốc, cả cơ quan đều biết Parker vừa nhận được món đồ nội thất mới đó.

"Parker này, tôi muốn nói chuyện với anh về một vấn đề rất nhạy cảm", Giám đốc nói. Đối với Parker, chị luôn sử dụng cách vào đề trực tiếp.

"Có vấn đề gì vậy? Chúng ta chuẩn bị bán công ty ư?" - Parker cũng là một người rất thích bông đùa.

"Không, Parker ạ! Đó là về văn phòng của anh. Như anh biết đấy, một trong những sáng kiến của công ty ta trong năm nay là mở rộng quy mô hơn nữa. Chúng ta sẽ có thêm bốn đội bán hàng mới, tăng cho đội ngũ bán hàng của chúng ta lên 200 người."

Đã có 12 đội trong công ty, mỗi đội có 12 người bán hàng. Mặc dù đội của Parker vẫn xếp thứ nhất, dẫn đầu trong các đội bán hàng hiện nay, nhưng thay đổi này vẫn khiến anh lo lắng. Parker không thích bất cứ một sự thay đổi nào làm cản trở việc anh thực hiện những mục tiêu cá nhân của mình. Sự mở rộng trong quá khứ đã khiến anh phải thay đổi một số phương thức hoạt động. Việc có thêm bốn đội nữa không phải là một sự mở rộng nhỏ. Nhưng Parker biết, việc tranh cãi về chiến lược chung của công ty và những ảnh hưởng của nó tới hoạt động kinh doanh hiện tại sẽ chẳng đem lại kết quả gì. Vì thế, anh quyết định sẽ đi thẳng vào vấn đề của mình: "Chị chỉ cần nói phần liên quan tới văn phòng của tôi thôi. Giờ tôi đang bận túi bụi

chỉ để cố kiếm thêm tiền cho cả tôi và chị." Lúc này, Parker hoàn toàn chăm chú. Văn phòng này có ý nghĩa rất lớn đối với anh. Đó là "Thánh đường" - nơi anh trưng bày tất cả những thành tích trong quá khứ của mình. Mặc dù, cái tôi của anh quá lớn đối với căn phòng, nhưng trí óc và cơ thể anh đều rất thoái mái khi ở đây.

"Chúng ta đang tiến hành tổ chức lại hai tầng bán hàng và định sẽ chuyển anh xuống phòng bên dưới. Trước khi anh có phản ứng gì, hãy để tôi nói rằng đó chắc chắn là một căn phòng đẹp hơn, với khung cảnh thậm chí còn tuyệt vời hơn nữa." Giám đốc đường như đã quá hiểu con người Parker - *người thích thể hiện* - nên chị biết chính xác điều gì sắp xảy ra.

"Này sếp, tôi lại phải thay đổi vì tất cả những điều này ư? Chị biết tôi là thế nào rồi đây? Tôi đang ở đây, người hoạt động hiệu quả nhất trong đội và thuộc tốp năm người xuất sắc nhất công ty suốt ba tháng qua. Tôi còn xếp thứ ba trong cả năm. Ấy vậy mà tôi lại đang nghe rằng, mình là người phải dọn đi", Parker chỉ ngón tay vào ngực mình, anh thực sự rất thất vọng. Tất nhiên, Parker sẽ không e dè giải thích sự thay đổi đó chẳng có vấn đề gì với bản thân anh, nhưng nó sẽ ảnh hưởng đến công việc của anh. Vậy nên, dù đó là sự thay đổi gì đi chăng nữa thì Parker vẫn cảm thấy khó có thể chấp nhận được. Có thể anh là một người quá bảo thủ. Tuy Giám đốc rất trân trọng với những thành tựu mà Parker đã giành được, chị vẫn muốn làm mọi việc thật rạch ráo, rõ ràng.

"Anh có nghe thấy tôi nói gì không? Đó là một căn phòng đẹp hơn với một khung cảnh tuyệt vời hơn rất

nhiều. Hơn nữa, nó chỉ cách phòng này có 16 bước chân thôi mà."

"Chị đã đưa ra quyết định này đúng không?"

"Đúng, tôi đã đưa ra quyết định đó." Vị Giám đốc vẫn tiếp tục cách tiếp cận chắc như đinh đóng cột của mình. Chị đã từng trải qua những tình huống như thế này quá nhiều lần.

Lúc này, Parker thực sự là hiện thân đầy đủ của kẻ thích thể hiện: "Đó không phải là điều tôi muốn nói. Vấn đề là ở chỗ: Tôi đang gắng hết sức mình vì công ty này và việc chuyển văn phòng thực sự là một điều rắc rối lớn đối với tôi. Tại sao lại là tôi mà không phải một ai khác trong cùng dãy phòng này?" Parker bắt đầu nổi nóng.

Giám đốc hít một hơi thật sâu và sẵn sàng đối mặt với con bão tố: "Trước hết, tôi đánh giá rất cao đạo đức nghề nghiệp của anh và nó cũng mang lại những phần thường tài chính lớn cho anh. Thứ hai, tôi muốn nói không phải riêng anh mà cả một số thành viên khác trong đội có văn phòng ở dãy này cũng phải chuyển đi. Không ai thấy khó khăn với điều đó cả. Xin hãy thể hiện tinh thần đồng đội và đừng nổi nóng. Chắc chắn, anh sẽ có một văn phòng rất đẹp. Hãy coi đó như một đặc ân!"

"Tôi đã luôn là một thành viên tích cực của đội và sẽ luôn là như vậy", Parker giảng giải, "Tôi chỉ muốn chị biết rằng tôi không vui về gì với quyết định này và mọi việc sẽ tốt nếu tôi được lãnh đạo tôn trọng hơn. Chị biết đấy, tôi luôn nắm giữ kỉ lục bán hàng của công ty dù tôi biết những kỉ lục đó nên được phá mới phải." "Và tất nhiên là do tôi", Parker nói tiếp sau chút dừng lại có chủ ý và chỉ tay vào ngực.

"Nó làm anh tổn thương lắm phải không?", Giám đốc bán hàng nói trong khi cố chuyển tình huống sang hướng tích cực. "Nhưng Parker à, nó chỉ cách văn phòng cũ này có 15 mét thôi mà. Đó là một đặc ân. Anh được đánh giá rất cao. Hãy chuyển sang đó nhé! Những người vận chuyển đồ sẽ tới và chuyển những thứ còn lại xuống. Tôi đánh giá cao sự hợp tác của anh. Giờ cả hai chúng ta đều đang có rất nhiều việc phải làm. Cảm ơn vì anh đã hiểu." Giám đốc bình tĩnh trả lời. Chị biết rằng Parker sẽ sớm vượt qua được sự thay đổi mới này.

Parker vẫn ngồi ở bàn làm việc. Anh biết đây không phải là một sự thay đổi gì to lớn, nhưng anh vẫn thấy rất khó chịu. Nói chính xác hơn, anh cảm thấy hổng hụt khi phải chuyển đi. Họ không hiểu anh là ai ư? Họ không nhận thấy anh luôn là người chiến thắng trong các cuộc thi ư? Anh đã đứng ở vị trí rất cao trong bảng xếp hạng của công ty và những lời chúc mừng sáng nay từ Giám đốc đã cho anh biết điều đó. Trong suốt cuộc họp, anh chỉ ngồi và nghĩ về bản thân mình: "Tôi, Parker, là người giỏi nhất. Parker là vua. Parker là một con rồng sát thủ. Parker là một tay cù khôi." Và giờ đây, xem này. Đột nhiên, anh là một Parker phải cuốn gói ra đi, một Parker bị thế chỗ, hoặc đơn giản chỉ là một Parker bị chọc tức.

Vì Parker là người thích thể hiện nên những điểm mạnh cũng có thể chính là những điểm yếu của anh. Anh quá ngạo mạn nên có lúc sẽ bị tổn thương. Trong khi một ngày làm việc của anh bắt đầu rất bận rộn, anh không mấy khi để một sự thay đổi nào, dù nhỏ thôi

cần trả công việc bán hàng đó. Giờ đây, anh sẽ xử lý công việc đó như thế nào?



Giống như Parker, tất cả những người thích thể hiện đều có những đặc điểm sau:

- Họ dễ xúc động.
- Họ hành xử theo trực giác.
- Họ rất đam mê.
- Họ rất thích ganh đua.
- Họ là những người hướng ngoại.
- Họ rất dễ mất bình tĩnh.
- Họ có cái tôi rất lớn.
- Họ là những người bán hàng bẩm sinh.
- Họ là những người bán hàng xuất sắc.



Parker bắt tay vào công việc, nhưng lúc này đây, anh có cảm giác rất khó chịu. Đây không phải là lần đầu tiên anh thấy vậy, trái lại nó còn rất thường xuyên nữa. Đó không hẳn là sự tức giận, cũng không phải là sự thất vọng. Thực sự, anh cũng không khó chịu gì lắm khi phải chuyển văn phòng vì tất cả rồi sẽ ổn. Đó chỉ là cảm giác xuất hiện khi mọi việc không diễn ra như anh mong muốn, thật chẳng thoải mái chút nào. Nó làm cho ngày hôm nay với anh như là một cuộc chiến khiến đầu óc anh mụ mẫm.

Áp lực về doanh số bán hàng phải cao luôn đồng nghĩa với những căng thẳng. Những người bán hàng tốt nhất thường coi đó

là những cuộc đua vượt rào, nhưng cũng không ghê gớm lắm. Đó là bản chất của công việc bán hàng mà! Những người bán hàng luôn phải nhờ đến các bộ phận khác trong công ty để thực hiện trọn vẹn một thương vụ. Dù đó là về mảng dịch vụ, phân phối, vận chuyển hay hành chính, thì như bạn biết đấy, sẽ luôn có một hoặc hai bộ phận cùng làm để thực hiện chúng. Điều đó có nghĩa và cần phải có sự tương tác giữa người này với người khác và đôi khi không tránh khỏi những sai sót.

Parker đang kiểm tra thư thì Giám đốc phân phối gọi điện nói về một trong những đơn hàng của anh. Đơn hàng đó không được chuyển đi theo như kế hoạch đã định và khách hàng sẽ không nhận được nó đúng theo yêu cầu. Giờ lại là cuối tháng nên việc trục trặc này sẽ ảnh hưởng đến doanh số bán hàng cuối tháng của Parker. Công ty có quy định sẽ không vận tải đêm trừ những trường hợp khẩn cấp. Và nó cần có sự đồng ý của Giám đốc bán hàng.

Parker không thể bình tĩnh trước sự sai sót đó. Anh đã quát tháo ầm ĩ lên với Giám đốc phân phối: "Thật không thể tin được. Tôi đã gắng hết sức để kiểm được một thương vụ, còn các anh thậm chí không thể giao được hàng đi. Tôi nghĩ rằng anh nên đổi ngay tên bộ phận của anh thành *Đội cản trở bán hàng*. Tôi muốn đơn đặt hàng đó phải được thực hiện ngay trong đêm nay, để khách hàng của tôi có thể nhận được nó đúng như tôi đã hứa!"

Vì Giám đốc phân phối đã quá quen với việc hăm dọa như vậy của Parker. Về mặt cá nhân, ông không thích thú gì thái độ tự coi mình là trung tâm của Parker nhưng ông vẫn phải công nhận sự đam mê công việc và việc nắm giữ

các kỉ lục bán hàng của Parker. Ông nói: "Parker này, anh biết là chúng ta cần phải có sự đồng ý của Giám đốc bán hàng và phải được chị ấy công nhận trong trường hợp khẩn cấp nữa. Một khác, *Đội cán tròn bán hàng* mà anh vừa gọi cũng đã từng nhận được 95% sự thỏa mãn của khách hàng đó. Vậy nên, hãy chấp nhận lời xin lỗi của cá nhân tôi vì sự cố này. Chúng tôi sẽ gắng làm tốt hơn vào lần sau." Nhũng lời thanh minh của Giám đốc phân phôi tinh khô và có phần châm biếm, mia mai. Đó là tất cả nhũng gì ông nói với Parker.

Parker nhắc máy và gọi cho sếp. Anh ta sẽ áp dụng biện pháp cưỡng chế của tòa án: "Tôi không chấp nhận cách Giám đốc phân phôi nói với tôi. Họ đã làm lỡ mất đơn đặt hàng của tôi và tôi muốn họ phải vận tải ngay trong đêm nay để chúng ta không mất một thương vụ. Tôi không chỉ phải chịu đựng sự thiếu năng lực của họ mà còn phải nhận cả nhũng lời lẽ xúc xích như vậy đây. Sao họ lại có thể làm vậy cơ chứ? Tôi muốn chuyến hàng này phải được chuyển tới đúng hạn. Và chỉ biết gì không, tôi đã cố..."

Giám đốc bán hàng đã lắng nghe chăm chú tới ba phút cho Parker hà con tức. Khi anh có vẻ như đã nguôi giận, chị hiểu việc cần thiết phải làm bây giờ để cứu vãn tình thế là đồng ý vận chuyển đêm. Chị nói với anh: "Được rồi, Parker, mọi việc sẽ được giải quyết. Tôi đồng ý và anh hãy cứ yên tâm là khách hàng đó sẽ nhận được hàng vào ngày mai. Họ là nhũng khách hàng lớn của công ty và chúng ta đều không muốn làm hỏng mối quan hệ tốt đẹp này. Anh yên tâm,

doanh số tháng này của anh sẽ không bị ảnh hưởng gì. Anh bạn của tôi, tất cả chúng ta đều cùng một đội mà. Hãy thư giãn đi nhé!"

"Cảm ơn", Parker nói rồi gác máy trong khi mới chỉ được trả dạ có một chút.

Giám đốc bán hàng đã xử lý rất khéo léo sự việc xảy ra trong mối quan hệ giữa Parker và bộ phận phân phối. Chỉ cung đồng ý vận chuyển qua đêm. Trong khi đó, Parker lại tiếp tục công việc hàng ngày của mình.

*

Những người thích thể hiện đều có một nhược điểm là không kiên nhẫn. Họ có thể nổi loạn với một thái độ rất vô li, vị kỉ và vênh vang. Thói xấu này sẽ khiến họ phải trả giá và học được một bài học nào đó từ những trải nghiệm ấy. Họ sẽ dần hiểu ra, không có nỗ lực của cả đội, họ đã không thể thành công được như vậy. Do đó, những người khôn ngoan nhất thường ý thức được, họ cần phải rèn cho mình thói quen thiết lập và duy trì các mối quan hệ trong công ty như cách mà họ tiến hành khi giao dịch với khách hàng vậy. Nói chung, một người lúc nào cũng thích thể hiện mình không nên sử dụng thái độ bâй nhâ với khách hàng cũng như với những đối tác tiềm năng khác. Những người khôn khéo nhất cần phải biết giữ hòa khí trong công ty. Parker rõ ràng còn phải học rất nhiều điều.

*

Cuối ngày hôm đó, lái xe về nhà mà Parker vẫn cảm thấy rất khó chịu. Đường như có cái gì đó mất mát trong cuộc sống của anh. Nhưng anh không thể xác định được chính xác nó là

cái gì. Theo anh, bán hàng là một công việc gian truân. Nói đúng hơn, cuộc sống này cũng nặng nề như vậy. Anh chưa bao giờ biết đến một khái niệm nào khác. Để thành công, Parker - người thích thể hiện cho rằng anh phải dám đạp lên kè khắc khi cần. Ban phải hung bạo thì mới có thể tồn tại được và chắc không có ai thô bạo hơn Parker. Nhưng anh vẫn cảm thấy buồn bực với mọi chuyện vừa xảy ra và bởi chính nhu cầu phải chà đạp lên người khác.

Công việc bán hàng có thể sinh lợi nhuận rất lớn và Parker vẫn đang sống với giấc mơ đó. Anh sở hữu một ngôi nhà mới tuyệt đẹp, mặc những trang phục đẹp nhất và lái chiếc xe Corvette sang trọng mà anh chắc chắn rằng đó là sự ghen tị của tất cả những ai đi trên đường mỗi khi anh lái xe qua. Đó là chiếc xe màu đỏ tươi, có vận tốc tối 400 mã lực. Dù nó có chờ nắng như thế nào, Parker chỉ cần ấn vào nút khởi động bên phải là động cơ đã rú lên rồi. Nếu anh diện tất cả những thứ này thì ai cũng sẽ rất ấn tượng, ít nhất là từ cách nhìn của Parker.

Anh ngồi dưới ánh đèn đỏ và suy nghĩ về một ngày anh đã khởi động tốt như thế nào để đạt thành công một thương vụ mà anh đã nỗ lực bấy lâu nay. Điều gì sẽ xảy ra nếu anh đến muộn buổi họp lần trước? Chắc chắn những người bán hàng xuất sắc khác sẽ là vua. Đáng lẽ, anh nên giúp đỡ cậu bé mới vào nghề đó khi cậu ta xin anh lời khuyên, nhưng đó là việc của Giám đốc bán hàng, hơn nữa thời gian là vàng bạc. Anh vẫn rất khó chịu khi phải chuyển văn phòng và cả cuộc nói chuyện của anh với Giám đốc về chủ đề ấy nữa. Anh nghĩ mãi về việc làm thế nào mà

anh lại khiến Giám đốc đồng ý vận tải đêm do lỗi của bộ phận phân phối.

"Bất cứ sự hoạt động nào đều cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bên", Parker khó có thể thông cảm với ai khác. Anh ngẫm về sự cực nhọc của một ngày làm việc và tự nói với mình: "Không ai nói cuộc sống là dễ dàng cả." Nghĩ vậy, anh lái chiếc xe quý giá của mình vào một cây xăng để nạp đầy bình.



Người thích thể hiện là những người rất đam mê. Cảm xúc có thể là bạn, cũng có thể là kẻ thù của họ. Họ càng giỏi thì càng biết cách xử lý vấn đề này. Điều này đồng nghĩa với hiệu quả làm việc của họ. Họ càng kiểm soát được "phản ứng tình cảm" và những nhu cầu tiềm tàng trong con người mình, họ càng có nhiều cơ hội tiến xa hơn nữa trong nghiệp bán hàng. Đó là lí do vì sao bạn không thể tìm thấy ai trong thời gian dài là người bán hàng hàng đầu mà không kiểm soát được những xúc cảm của họ trong công việc cả. Những xúc cảm thử thách họ hàng ngày, và chỉ có những người xuất sắc mới có thể nhận ra được những hiểm họa khi họ không kiểm soát được chúng. Một người tự coi mình là trung tâm, Parker hẳn cũng biết rất rõ điều này. Tuy vậy, thật khó để anh có thể giữ mình luôn tập trung và suy nghĩ tích cực được.

Parker trưởng thành trong khu vực này và anh luôn đổ xăng tại trạm xăng của Steve từ khi anh còn là một đứa trẻ được bố mẹ cho đi cùng. Điều kì lạ ở chỗ: vẫn ông chủ đó phục vụ bấy nhiêu năm nay. Giờ Steve đã già, nhưng trông ông vẫn trẻ hơn khoáng 10 tuổi so với tuổi 80 của ông. Trạm

xăng của ông rất hiện đại. Nó luôn được chuyển đổi, nâng cấp suốt những năm qua, từ khi chỉ là một trạm có truyền thống phục vụ đủ loại với một vài ống tự động bơm xăng, nay đã có tới 48 ống bơm xăng ở 8 quầy, cùng dịch vụ rửa xe và một siêu thị nhỏ nhò. Parker chiếu đèn vào Steve, người mà những năm khi anh còn nhỏ thật cao lớn đối với anh. Lúc bấy giờ, Steve cao 1,8m với thân hình cơ bắp cuồn cuộn. Những cơ bắp ấy không phải được tạo nên nhờ các phòng tập như của Parker, mà đó là sản phẩm của lao động miệt mài khi ông vặn đai ốc, thay xăm lốp và từ biết bao công việc của cuộc sống đã tạo nên một Steve như vậy.

Parker đổ xăng ở chỗ Steve rất lâu rồi và theo anh, đó là một nơi làm ăn rất phát đạt. Chính đạo đức nghề nghiệp đã mang lại cho Steve điều đó. Cũng nhờ địa điểm tốt nữa. Ngày trước, nơi đây chỉ là một vùng nông thôn, Steve đã được biết đến nhờ ga-ra sửa xe ba gian với những tay thợ sửa chữa lành nghề nhất. Họ bận rộn liên tục với công việc, và làm tới sáu ngày một tuần. Steve gây dựng công việc làm ăn dựa trên sự trung thực, chịu khó và đối xử với khách hàng như thể họ là những người thân trong gia đình ông vậy.

Parker luôn băn khoăn một điều, tại sao Steve không nghỉ hưu từ mấy năm trước. Anh chắc chắn rằng Steve đã đủ khả năng tài chính để làm điều đó. Lần nào cũng vậy, Parker lái xe vào quầy xăng, bước ra, quẹt thẻ tín dụng và xăng được bơm vào. Steve thì đang sơn trắng lại via hè, ngược lên và vẫy tay chào Parker. Parker bước lại chào Steve như anh vẫn thường làm trong 15 năm qua, bất cứ khi nào anh có thời gian.

Steve vẫn rất khoé, nhưng 80 vẫn là 80. Lúc này, khi Steve đứng, lưng đã hơi còng, tuổi tác khiến ông không còn cơ bắp như trước, đôi tay xù xì, nhăn nhúm và phải nhún qua cặp kính lão khi chào Parker. Nhưng biểu tượng trên áo, cái túi bảo hộ, cái dây đeo trong túi và cả nụ cười ấm áp nữa, tất cả bao năm qua vẫn không hề thay đổi.

"Chiếc Corvette thế nào rồi?" Đó vẫn là câu đầu tiên Steve hỏi Parker.

"Nó đi 850km mới phải đổ xăng, Steve à!" Parker trả lời nhanh trí và điều đó luôn khiến Steve phải bật cười.

"Tốt", Steve nói, "Và anh vượt xa các đồng nghiệp về số các thương vụ chứ?"

"Vâng, công việc của tôi vẫn tốt. Nó chưa bao giờ tốt hơn thế cà."

Nhiều năm đã qua và Steve nhận ra rất rõ điều này ở Parker: anh ta hoặc rất thành công, hoặc rất suy sụp. Hôm nay, dù Parker nói vậy nhưng trong anh ta có vẻ như đang là kè thua cuộc. Steve không bao giờ can thiệp vào việc làm ăn của người khác và cũng không cho ai lời khuyên trừ khi được hỏi. Không có loại người nào mà ông chưa gặp trong đời. Từ té, quan tâm, tha thứ, tức giận, ghen tị, độc ác... bạn cứ gọi bất cứ thứ tính cách và cảm xúc nào ra đi, chắc chắn Steve đều đã được trải nghiệm với họ rồi. Đó là điều mà hơn 40 năm làm nghề kinh doanh mang lại cho bạn.

Parker và Steve có nói thêm về thời tiết, gia đình và bóng chày nữa. Khi họ trò chuyện như vậy, bạn vẫn có thể nghe thấy tiếng còi ô tô inh ỏi tạt vào, đổ xăng rồi đi ra. Với ai,

Steve cũng đều mỉm cười và vẫy tay chào thân thiện. Parker ngạc nhiên trước khôi lương giao dịch diễn ra tại trạm xăng chỉ trong khoảng thời gian ngắn ngủi đó.

Parker đã phải thốt lên: "Steve à, ông thật đáng nể quá! Chỉ trong 2 phút, nhưng đã có tới 8 người ra vào trạm. Bất cứ lần nào tôi đến đây nói chuyện với ông, mọi việc đều như vậy. Ông có bí quyết gì chăng?"

"Những người bán hàng như các anh luôn cường điệu hóa lên", Steve nói bông đùa, "Nhưng vì anh đã hỏi thì tôi sẽ nói. Tôi đã chứng kiến rất nhiều thứ trong những năm qua khi tôi ở đây, ngay tại góc này. Tôi cũng đã gặp đủ loại người với đủ loại tâm tính. Thật may mắn cho tôi vì ai cũng cần xăng cho các phương tiện của họ. Tôi đã kết bạn với rất nhiều người cũng làm chủ trạm xăng như tôi. Đa số họ đều đã chết hoặc sắp chết." Steve cố nhịn cười: "Tôi đã sớm nghiệm ra rằng những người hạnh phúc nhất sẽ không tập trung kiếm tìm nó, mà họ chú trọng vào việc giúp đỡ người khác. Bất kể họ đang làm ăn trong lĩnh vực gì."

Ngay lúc đó, Steve nhìn thấy một quý bà đang khó nhọc đỡ xăng vào xe. "Parker à, tôi phải đi đây. Hãy gửi lời chào của tôi tới bố mẹ anh nhé!" Nói rồi, Steve chạy vội tới quý bà đang cần giúp đỡ đó. Parker không thể tin được, sao Steve lại có thể chạy nhanh đến thế ở độ tuổi đó.

Anh quý trọng Steve và quý một điều nữa là trạm xăng của ông lúc nào cũng sạch sẽ. Nhưng Parker chắc chắn rằng Steve không phải là một *chuyên gia* về thành công. Ông ta chỉ là một ông già tại một trạm xăng mà thôi. Với anh, hạnh phúc

phải là chiến thắng cuộc thi quý và giành được chuyển di ngũ tới Hawai. Mục tiêu của Parker rất rõ ràng.

Nhiều tuần trôi qua, Parker vẫn tiếp tục nỗ lực nhằm đạt chỉ tiêu công ty đã đặt ra. Doanh số bán hàng của anh tăng 30% so với năm trước, thu nhập của anh cũng theo đó mà tăng lên. Một điều cần lưu ý về những người thích thể hiện này là: mặc dù họ không phải là người ưa thích sự cụ thể nhất thế giới, nhưng họ đã xử lý theo cách đó với công việc bán hàng của mình. Họ luôn bắt đầu rất tự tin với mục tiêu trong đầu. Họ là những người có tầm nhìn và rất có năng lực. Chính điều này đã cho phép họ hoạch định được các kết quả khả quan trong đầu, biến chúng thành những nỗ lực không ngừng. Nói cách khác, một khi họ đã xác định một đối tác là tiềm năng thực sự, họ tự nói với mình, chắc chắn đối tác ấy sẽ trở thành khách hàng của họ. Theo đó, hành động sẽ được thực hiện với niềm tin đó. Mục đích rất rõ ràng.

Lối suy nghĩ này đã giúp Parker lọt vào top 10 người xuất sắc nhất công ty trong quý vừa qua. Cuộc họp tổng kết bán hàng hàng tháng của công ty được tổ chức vào một ngày thứ sáu. Lãnh đạo công ty trong trang phục miễn Hawai lên ghi nhận nỗ lực của họ và tuyên dương những người chiến thắng. Một kì nghỉ năm ngày miễn phí tại Hawai thật là một niềm kiêu hãnh, nhưng với Parker điều quan trọng hơn là: chuyến đi này chính thức ghi nhận anh là người thắng cuộc. Khi Phó Giám đốc phụ trách bán hàng đọc tên từng người chiến thắng, Chủ tịch sẽ quàng những vòng nguyệt quế vào cổ họ như là biểu tượng của sự chiến thắng. Lúc vòng hoa được quàng vào cổ Parker, anh hét thật to với đám đông: "Thật hối hộp đến chết!" Ai cũng

cười, cả Chủ tịch nữa. Parker lắc tay vui sướng khi anh xếp hàng cùng đồng nghiệp khác và một thành viên bộ phận marketing đang chụp bức hình họ để chuẩn bị cho tập san tới đây của công ty.

Cuối chiều hôm đó, khi những người khác bắt đầu ra về để chuẩn bị kì nghỉ cuối tuần, Parker vẫn bận rộn với các cuộc gọi điện thoại liên tục cho những đối tác mà anh đã phát triển được trong tuần. Kinh nghiệm cho anh thấy, nói chung người ta thường có tâm trạng tốt hơn vào thứ sáu. Do vậy, việc sắp xếp một cuộc hẹn cho tuần sau với họ sẽ dễ dàng hơn là vào thứ hai. Khi Parker kết thúc cuộc gọi, một đồng nghiệp bước vào. Parker biết anh bạn này đang rất hào hứng vì đã biết được một thông tin gì đó trước khi nó được công bố. Lúc nào anh ta cũng muốn làm ấm mọi thứ lên và cố khiến ai cũng có phản ứng quá khích giống mình. Tuy vậy, anh bạn này cũng cập nhật thông tin mới khá nhanh.

“Parker này, anh đã biết tin gì chưa?” Chirper - tên anh bạn đó - nói cứ như thể anh ta sắp công bố một tin động trời đã xảy ra với công ty vậy.

“Chưa, nhưng tôi đoán anh đang định nói cho tôi biết”, Parker chú ý nửa vời.

“Chì hai chúng ta biết thôi nhé: người ta đang có kế hoạch chuyển các trụ lý hành chính của chúng ta đi đó.” Giá như Chirper nhiệt tình với công việc bán hàng của mình như vậy thì tốt biết mấy.

“Sao anh biết điều đó?” - Giờ Parker đã thực sự chú ý. Việc sinh nhai của anh đang bị đe dọa.

"Tôi biết điều này", Chirper nói.

"Ừ, sao anh biết?"

"Tôi biết điều này."

"Sao?"

"Tôi biết!"

"Được rồi, được rồi, thôi ngay cái trò của anh đi", Parker nín người ra sau, "Vậy, khi nào?"

"Thứ hai!", Chirper vẫn như đang ở trên trời, đưa thông tin nóng hổi, lỳ kì cho Parker như vậy đó.

Parker muốn tra hỏi Chirper về mọi cái anh có thể nghĩ ra được nhưng chẳng ích gì vì đó là tất cả những gì hắn ta biết. "Đó sẽ là việc ngu xuẩn nhất mà họ có thể làm", Parker nói sau lưng Chirper khi anh đi xuống quầy cà phê.

Biết mình đã thoát khỏi tầm nhìn của Chirper, anh chuyển hướng và đi thẳng vào phòng Giám đốc bán hàng. Anh nồi câu lên một cách bất ngờ: "Đây là điều nực cười nhất mà tôi từng được nghe. Các chị đang nghĩ gì vậy?" Parker đã quá giận dữ. Anh luôn để những xúc cảm của mình cản trở công việc. "Tôi vừa mới được nghe, chị sẽ chuyển các trợ lý hành chính của chúng tôi đi. Chị có biết điều đó sẽ ảnh hưởng đến doanh thu của tôi như thế nào không?" Không để cho Giám đốc bán hàng kịp trả lời, Parker nói tiếp: "Tôi là người bán hàng xuất sắc của công ty này và tôi cần các nhân viên hành chính sắp xếp mọi việc để tôi có cơ hội gặp gỡ các khách hàng của mình. Trợ lý của tôi đã làm đúng theo các quy chuẩn nghề nghiệp mà chị đã đề

ra cho vị trí ấy. Cô ấy xử lý tất cả các vấn đề hỗ trợ bán hàng và thay tôi giải quyết mọi việc không đưa đến một thương vụ nào. Cô ấy đã làm việc rất xuất sắc. Và tôi cũng vậy. Doanh số của tôi đã tăng 30% so với năm ngoái. Công ty đang làm trò cười đây. Đầu tiên thì các chị yêu cầu tôi chuyển văn phòng và giờ chị lại muốn lấy cả người trợ lý của tôi đi ư? Và còn gì nữa?" Lúc này đây, Parker thực sự đã phản ứng thái quá. Anh đang tức giận, đúng hơn là đang nổi khùng lên. Anh tiếp tục như vậy một vài phút rồi phải dừng lại để lấy chút không khí.

"Anh đã nói hết chưa, Parker?" Giám đốc hỏi anh với một giọng chắc nịch và cái nhìn nghiêm túc. Chị đã trải qua nhiều tình huống như vậy.

"Tôi chỉ nghĩ đây là một việc làm điện rồ. Các chị còn muốn gì ở tôi nữa? Tất cả những gì tôi phải làm là bán hàng thật nhiều. Thể thôi." Lúc này đây, chính phần thích thể hiện đã biến anh từ một người rất xuất sắc thành kẻ bị ngược đãi. Vẫn cùng là anh, nhưng hai trạng thái khác hẳn nhau.

"Hãy nghe tôi, Parker! Tôi không biết anh đã nghe thông tin đó ở đâu? Nhưng đó là sự thật, và tôi để nghị anh giữ kín chuyện đó đến ngày thứ hai."

"Vậy đó là sự thật. Chị đã làm tôi quá ngạc nhiên." Parker đứng lên và chuẩn bị đi. Những ai bị ngược đãi luôn có thái độ phản kháng.

"Ngồi xuống đi Parker! Tôi vẫn chưa nói xong. Người ta đã không nói cho anh hết cả câu chuyện. Giờ tôi sẽ kể cho anh cả câu chuyện này, nhưng tôi muốn anh đảm bảo, anh sẽ giữ

kín miệng. Nó ánh hưởng tới cuộc sống của rất nhiều người. Một số họ sẽ phải ra đi vào thứ hai này và tôi muốn anh hãy nghĩ về họ trong giây lát. Cả anh và trợ lý của anh đều rất có năng lực và sẽ không có thay đổi gì xảy ra cả." Đôi mắt sáng quắc của Giám đốc như đang nhìn thấu Parker.

Anh bắt đầu có cảm giác khó chịu như những lần khác khi anh không kiểm soát được xúc cảm của mình. Cái tôi ích kỷ trong anh như bị phơi ra. Anh không thích con người anh lúc này một chút nào, nhưng anh vẫn cảm thấy khá hơn khi nghe những điều mà Giám đốc vừa nói.

Giám đốc bán hàng tiếp tục giải thích, có 10 người bán hàng xuất sắc nhất vẫn được giữ lại trợ lý hành chính của mình, nên với họ, việc kinh doanh vẫn bình thường. Nhưng số còn lại trong tổ chức của chúng ta sẽ phải chia sẻ số trợ lý theo một kế hoạch mới đã được kiểm tra và hoàn thiện suốt mấy tháng qua. Một số người trong đội ngũ ấy sẽ được bổ nhiệm lại, số còn lại sẽ bị chấm dứt hợp đồng do việc tái tổ chức lại công ty. Tất cả những việc này sẽ xảy ra vào thứ hai này.

Parker đã rất xấu hổ. Anh xin lỗi vì đã tức giận khi Giám đốc khiến anh nhớ ra rằng họ đã cùng nhau giải quyết những việc như thế này nhiều lần rồi. Chị yêu cầu anh hãy xem xét lại hành vi của mình ngày hôm nay. Chị gợi ý rằng anh sẽ không bao giờ xử sự với khách hàng theo cách anh đã làm với chị và đề nghị anh hãy tự xem xét chính mình để hiểu vì sao anh lại hành xử theo cách này, ngay trong công ty của mình. Chị cũng nhấn mạnh, tính cách đó mang lại cho

anh thành công, nhưng cũng không ít lần sẽ đem đến cả những thất bại nữa.

“Anh biết không, Parker”, Giám đốc hả giọng, “nếu ai đó cản đường anh, anh sẽ hạ gục họ bằng mọi giá. Nhưng những người luôn làm theo cách này rồi sẽ chẳng được ai hậu thuẫn, chứ đừng nói gì đến có bạn bè. Chị nói tiếp khi nhìn thẳng vào Parker: Có thể điều đó sẽ khiến anh cảm thấy không thoải mái.”

Parker gật đầu đồng ý. Anh khẳng định sẽ giữ kín mọi chuyện, xin lỗi một lần nữa về sự nổi khùng của mình và ra khỏi phòng. Anh quay trở lại văn phòng của mình, cẩn thận tránh gặp Chirper, đóng cửa văn phòng và về nghỉ cuối tuần. Khi lái xe về nhà, anh thấy vô cùng xấu hổ vì đã chẳng may nghĩ đến tình trạng của những người tới đây sẽ bị cắt hợp đồng. Họ thậm chí còn không có lấy một việc làm, trong khi tất cả những gì anh đã làm, chỉ là nghĩ xem việc đó sẽ ảnh hưởng ra sao tới công việc bán hàng của anh. Anh ghét con người anh lúc này và chỉ muốn thoát khỏi cảm giác này càng nhanh càng tốt. Anh cũng không thích những xúc cảm của mình điều khiển cách xử sự của anh với Giám đốc. Parker không vui vẻ gì và anh biết có cái gì đó cần phải thay đổi con *người thích thể hiện* này.



Những người thích thể hiện có cái tôi rất lớn và đôi khi nó đã khiến họ mất kiểm soát. Và đúng là như vậy. Điều này thường xảy khi có bất cứ một sự thay đổi nào có ảnh hưởng ngay lập tức tới thành tích bán hàng của họ. Thật khó có thể tránh khỏi sự không

và ra ý trong quá trình hoạt động, tính toán, dịch vụ khách hàng, vận tải... Cũng không có gì lạ khi nguyên nhân của sự việc không may đó do chính những người thích thể hiện này tạo nên. Tuy nhiên, điều này thường chỉ được họ thừa nhận khi bàn thân mình đã gây ra một thiệt hại nào đó.



Khoảng 5 giờ chiều, Parker lái xe vào trạm xăng. Mặc dù hôm nay là thứ sáu, nhưng giao thông thật khủng khiếp. Anh nhớ lại những lời bình phẩm của Steve về việc giúp đỡ người khác mà anh đã không thèm đếm xỉa đến khi họ gặp nhau lần trước. "Mẫu chốt để được hạnh phúc là hãy giúp đỡ người khác, hoặc làm điều gì tương tự như vậy ư?", anh tự nói với chính bản thân mình.

Hắn là có bí quyết gì ở đây. Liệu người đàn ông đó có đang tiếp tục áp dụng bí quyết đó hay không? Lúc này, ông đang ở một góc của khu đất để trồng những cây cảnh ở ngay dưới bảng giá xăng. Đó là một vườn hoa tuyệt đẹp. Steve vẫn đang bận rộn trồng thêm hoa màu tím và màu đỏ vào đó.

"Chào Parker, chiếc xe của anh chạy thế nào?", Steve đang nói tới chiếc Corvette mà Parker đã đem rửa vào giờ ăn trưa.

"Vẫn tốt, Steve ạ! Ông đang làm gì vậy? Tôi thấy ông đang rất chăm chút chúng đây." Parker thường rất phấn khởi sau một tuần làm việc vất vả. Nhưng dù anh nói như vậy, Steve vẫn biết hôm nay Parker có phần sợ hãi. Steve quay lại với

khóm hoa của mình. Khi chăm sóc chúng, ông thầm nghĩ, sao cuộc sống lại như một cuộc chiến thực sự đối với Parker vậy, và thật tội nghiệp khi anh không dành thêm thời gian đánh giá lại những gì anh ta đang có.

Đột nhiên có một tiếng kêu thất thanh lớn và dài khiến Parker cảm thấy âm thanh đó dường như vô tận vậy. Anh đã quá hốt hoảng đến nỗi phải lùi lại mấy bước. Còn Steve thì nhìn thẳng về phía những chiếc lốp xe bị phanh gấp, rít xuống mặt đường rồi bốc khói đen, mùi cao su cháy ngọt ngạt trong không khí. Đó là âm thanh kinh hoàng về một vụ tai nạn. Hết tiếng va đập này đến tiếng va đập khác.

"Một vụ tai nạn khủng khiếp đã xảy ra. Parker, hãy gọi 911 ngay đi. Hãy nói với họ rằng có một vụ tai nạn và rất nhiều người đã bị thương."

"Nhưng sao ông biết điều đó?", Parker nói.

"Hãy làm điều đó ngay đi!", Steve nói một cách lạnh lùng. Parker chưa từng nghe giọng điệu đó ở ông.

Parker nhìn đồng hồ nát rồi lại nhìn về phía Steve. Nhưng Steve đã biến mất. Ông ấy đã đi đâu nhỉ?

Vừa gọi 911 để thông báo về vụ tai nạn, Parker vừa nhìn quanh tim Steve và nhìn ra chỗ tai nạn vừa xảy ra. Mọi thứ lúc đó đều thật kì dị. Con phố thực sự náo loạn. Những tấm kính vỡ tan tành, những chiếc ô tô vỡ vụn, mùi cao su bốc cháy, bộ tàn nhiệt bị chập điện đang rít lên, còn mọi người thì gào thét.

Một người đàn ông trong chiếc Yukon màu đen đã vượt đèn đỏ và đâm vào người phụ nữ trong chiếc Volvo đang ngồi gần ghế tài xế. Người ta đang vây quanh chiếc Volvo để

tìm cách vào trong xe. Parker gọi xong cho 911 và thấy mình đang đứng ngay cạnh đống đổ nát đó. Anh không nhớ là mình đã đi bộ từ khóm hoa của Steve tới chỗ này. Sau đó, anh ngẫm về sự kì lạ trong cách Steve biến mất và sự hiện diện của bàn thản anh tại đây.

Lúc bấy giờ, một chiếc xe cứu thương và một chiếc xe cứu hỏa đã có mặt tại hiện trường. Sự việc diễn ra chưa đầy 10 phút và Parker thấy thật nhẹ nhõm khi đội cứu hộ đến. Những người lính cứu hỏa lấy ra những dụng cụ giải cứu người phụ nữ bị bắt tinh và chảy máu rất nhiều ở đầu. Trên xe còn lũ trẻ và một đứa bé đang gào thét ở ghế sau. Có tất cả bốn người trên chiếc Volvo.

Những người lính cứu hỏa đang cố xoay sở mò cửa xe để các nhân viên y tế có thể tiếp cận với người phụ nữ đó. Bị ép mạnh quá nên chiếc cửa đóng chặt đó dường như không xoay chuyển được. Người ta đã phải dùng đến dụng cụ rất lớn như chiếc đòn bẩy nhưng chẳng ăn thua vì cánh cửa đã bị hủy hoại quá nặng. Cánh sát lúc này đã có mặt ở hiện trường và đến tra hỏi người đàn ông trong chiếc Yukon. Anh ta không bị thương và hai sĩ quan cảnh sát đang nói chuyện với anh ta. Một nữ sĩ quan khác đang điều khiển xe cộ đi lại chỗ đèn giao thông đó. Cô đang gắng hết sức để giúp giao thông được lưu thông trở lại.

Khung chiếc Volvo đã bị méo xệch đèn nối không một cánh cửa nào có thể mở ra. Sau va chạm đó, chiếc xe đã bị bẹp dùm theo hình chữ U. Những người lính cứu hỏa vẫn đang cố gắng để vào được xe thì một giọng nói cất lên: "Hãy tránh sang một bên!"

Parker rất ngạc nhiên khi thấy những người lính cứu hỏa tuân lệnh Steve đến vậy. Họ dừng lại và tránh sang một bên. Lúc bấy giờ, Steve đang cầm một cái đòn bẩy lớn. Ông cầm nó bằng một tay vuông góc với mặt đất. Với sức mạnh của một người đàn ông như trẻ hơn 40 tuổi, Steve đẩy nhẹ đòn bẩy sang tay kia, cầm phần lưỡi nhẵn vào góc cửa, và thọc đòn bẩy vào sâu bên trong chiếc xe đã bị méo mó. Lúc bấy giờ, ông "hụ" một tiếng thật to và nhanh nhẹn dồn sức của cả đôi tay và toàn cơ thể để bật chiếc đòn bẩy. Chiếc cửa đã bung ra và các nhà chức trách vào làm nhiệm vụ.

Parker không thể tin điều anh vừa trông thấy. Tay anh vẫn cầm chiếc di động, một y tá nhô đầu ra từ đồng đố nát nói: "Anh kia, lại đây!"

Parker nhìn phía sau mình xem có phải người y tá đó đang nói với ai khác không. Nhưng không phải như vậy. Anh ta đang nói với Parker. Họ đã mang bà mẹ bị bất tỉnh đó ra khỏi xe, sơ cứu vết thương và đưa lên xe cấp cứu. Một người lính cứu hỏa và các y tá đưa bọn trẻ ra khỏi xe. Bé trai chỉ bị những vết xước và bầm tím sau vụ tai nạn. Các y tá đang tiến hành những biện pháp chăm sóc đặc biệt cho em bé mới sinh. Em bé chắc chắn sẽ phải được kiểm tra toàn bộ. Thật may mắn là em ngồi tại ghế sau cửa xe. Đứa trẻ còn lại ngồi mé xe bên kia có vẻ như hoàn toàn không bị ảnh hưởng gì. Khi y tá kéo bé gái không bị thương đó ra khỏi xe, Parker đoán rằng em khoảng 8 tuổi. Em hé lèn đùi mẹ. Người y tá đã gọi Parker tới đó, nhìn anh và dặn: "Hãy chăm sóc bé gái này! Hãy nói chuyện với bé trong khi chúng tôi chăm sóc gia đình

của em. Tôi sẽ trả lại đón cô bé. Hãy nói với bé rằng mọi thứ rồi sẽ ổn cả!”. Nói rồi, người y tá trao bé gái cho Parker. Sao người y tá này có thể biết được đó là Parker - *người thích thể hiện và chỉ biết nghĩ đến mình?*

Trong khi cố bình tĩnh lại, Parker đưa mắt tim Steve. Thị ra ông ấy đã quay trở lại trạm xăng. Thực ra ông vừa bước ra khỏi chiếc xe của Parker sau khi đã bơm xăng cho nó. Steve lại tiếp tục với khóm hoa của mình và không nhìn Parker lúc này đang cầm tay bé gái. Parker cần Steve đến đây ngay để giúp anh trông nom cô bé này. Nhưng Steve đang cuộn xuống chăm sóc khóm hoa của mình và quay lưng về phía đồng đồ nát. Parker nghĩ sẽ la hét ầm ĩ với Steve nhưng khoảng cách gần 200 mét sẽ khiến cho những lời lê của anh chẳng ích gì.

Em bé đứng bên Parker, cầm chặt tay anh. Bé đứng thẳng như đang cố nhìn cái gì đó và thôn thức. Nước mắt tuôn rơi trên khuôn mặt, em đứng đó run sợ và cầm tay người đàn ông lạ. Em nhìn mẹ đang được các y tá chăm sóc. Em trai và em gái của em đã được đưa lên một chiếc xe cứu thương.

Parker không biết phải làm gì lúc này. Đây là lần đầu tiên và cũng là lần cuối cùng anh muốn dính dáng vào tình huống như vậy. Anh quỳ xuống một bên gối để vừa tầm mắt của cô bé. Đôi mắt rơm lệ của em chuyển từ mẹ sang Parker.

“Mọi thứ rồi sẽ ổn cả thôi. Hai em cháu không bị đau lắm đâu và các bác sĩ đang chăm sóc mẹ cháu rồi”, Parker đang cố gắng hết sức động viên em bé.

"Cháu không muốn mẹ cháu chết đâu. Cháu không muốn. Xin đừng để mẹ cháu chết chú nhé!", cô bé đã rất sợ hãi khi nói những lời đó trong tiếng nấc.

"Hãy nghe chú. Điều đó sẽ không xảy ra đâu cháu yêu ạ!" Anh đang nói bằng giọng đầy quả quyết: "Chú hứa với cháu, mẹ cháu sẽ không sao cả." Khi nói vậy, Parker đã tự cầu nguyện trong đầu, điều mà anh chưa từng làm trước đó. Anh hy vọng mẹ bé sẽ có thể vượt qua được giờ phút hiểm nghèo này.

Cô bé lao vào vòng tay của Parker và ôm anh thật chặt đến nỗi suýt làm anh bị ngã. Parker có thể cảm thấy sự run sợ tột cùng của cô bé và lúc này đây, đôi mắt Parker cũng mong nước.

"Cháu sợ lắm chú ạ! Cháu không muốn mất mẹ cháu đâu. Cháu yêu mẹ lắm!", em bé nói.

"Mọi thứ rồi sẽ ổn cả thôi. Hãy tin chú", đã bao lần anh nói những lời như vậy, "Mẹ cháu bị đau một chút nhưng mẹ sẽ ổn thôi. Các bác sĩ đang chăm sóc cho mẹ cháu mà." Giờ thì Parker đang ôm chặt cô bé giống như cô bé đang làm với anh vậy.

"Chúa ơi, xin Chúa đừng để mẹ con chết nhé!", cô bé thành khẩn cầu nguyện.

Parker cũng lặng lẽ cầu nguyện cùng cô bé. Anh hồi hận vì từ trước tới giờ lúc nào mình cũng chỉ ích kỉ và chưa bao giờ nghĩ tới người khác. Anh đang xin Chúa tha thứ vì đã không biết trân trọng những gì anh có. Anh hối tiếc về cách anh đã đối xử với những người đang cố gắng giúp đỡ anh. Anh ước

rằng anh có thể rút lại tất cả những hành vi vị kỉ của mình. Anh cầu cho mẹ của bé sẽ qua được tai nạn này. Nói rồi, nước mắt anh lại trào ra.

Một lúc sau, người y tá lúc trước đã trao em bé cho Parker quay lại đón cô bé. "Đi nào, bé con! Các chú có một chỗ đặc biệt dành cho cháu và ó đó cháu có thể gặp lại hai em."

Cô bé thôi không ôm Parker nữa. Nhưng trước khi em đi, em có giờ dõi bàn tay bé nhò của mình và lau nước mắt trên khuôn mặt của Parker. Em nói "Tạm biệt chú" bằng giọng cứng cỏi hơn.

"Cảm ơn anh! Anh đã làm tốt lắm!" Người y tá vỗ lên một bên vai của Parker.

"Không có gì", Parker vẫn quỳ trên một bên gối nhưng anh thực sự vẫn rất băng hoàng. Điều gì đã xảy ra vậy? Anh nhìn theo khi cô bé lên xe cấp cứu cùng hai em mình đã được chữa trị vết thương. Lũ trẻ sẽ được kiểm tra toàn bộ ở bệnh viện. Anh đứng dậy và chạy lại người y tá để biết tên bệnh viện mà cả gia đình đó được đưa tới. Anh sẽ gọi điện ngay đêm đó để biết tình hình về mẹ của ba đứa trẻ.

Đội quét dọn đã đến và đang hối hả thu dọn đồng đống nát tại hiện trường. Các phương tiện giao thông vẫn đang cố lưu thông trở lại, còn hai chiếc xe cứu thương đã lên đường tới bệnh viện. Tên lái chiếc Yukon đã bị còng tay và bị áp giải trên xe cảnh sát. Rõ ràng là hắn ta đã vượt quá quy định về nồng độ cồn trong máu. Parker chợt nhớ lại nhiều lần anh cũng lái xe trong tình trạng say rượu như vậy.

Parker dùng ống tay áo lau mắt và mặt khi anh trở lại trạm xăng. Chiếc áo anh uột đẫm mồ hôi, chiếc quần cũng bị lâm

bản, còn đôi giầy thì cũng thật khủng khiếp sau toàn bộ sự việc đó. Anh đi tới chỗ Steve lúc này sắp hoàn thành việc trồng cây của mình.

Steve nhìn qua cặp kính lão và đứng lên. Một lát sau, ông mới mỉm cười với Parker. Steve nói: "Anh ổn chứ?"

Parker gật đầu và hỏi: "Làm thế nào mà ông có thể xoay chuyển được chiếc đòn bẩy đó kia chứ và...?"

Steve ngắt lời Parker. Ông nói: "Đây là chìa khóa xe của anh", vừa nói ông vừa thò tay vào túi, lấy và đưa nó cho Parker. "Tôi vừa lái xe của anh xong. Tôi không làm hỏng gì đâu", Steve đang cố làm Parker vui lên.

"Cảm ơn", Parker nói thật chậm và đầu óc anh vẫn nghĩ tới những điều đã xảy ra. "Tôi sẽ về nhà và tắm rửa. Tôi sẽ nói chuyện với ông sau nhé, Steve!" Nói rồi, anh quay người đi thẳng tới chiếc Corvette.

Anh đi được 3 mét thì nghe thấy Steve nói: "Này, Parker!"

Parker dừng bước và quay người lại. Anh vẫn còn rất ngạc nhiên.

"Anh đã chăm sóc bé gái và đã trao cho bé hy vọng. Đó là việc làm rất tốt. Tôi rất tự hào về anh." Thái độ của Steve trở nên rất nghiêm túc.

"Sao ông biết được điều đó khi ông không ở đây? Ông đã biết những gì? Mà đừng bạn tâm đến câu hỏi đó của tôi." Parker đã có đủ cho một ngày. "Tôi sẽ nói chuyện với ông sau nhé, Steve! Cảm ơn ông!".

Đêm đó, Parker đã gọi điện tới bệnh viện và được biết là mẹ cô bé cũng đang định làm như vậy với anh. Chị đã bị chấn động lớn, gây xương cổ và bị khâu vài mũi ở đầu nhưng sẽ sớm hồi phục hoàn toàn. Hơn nữa, tất cả bọn trẻ đều ổn cả. Vết bầm tím và những vết thương khác nữa rồi sẽ tự khỏi. Tất cả bọn họ đều đã rất may mắn.

Parker đã quá vui mừng trước tin tức đó. Anh gác máy và hét to: "YAAAAAAHHH" cứ như ai đó vừa mới thoát chết vậy. Anh nằm trên giường và thầm cảm ơn kết quả của ngày hôm đó. Thực ra, lần này anh cảm thấy vui hơn rất nhiều những lần trước kia. Anh không thể gọi đích xác những cảm xúc mới được phát hiện ở anh ngoại trừ sự vui mừng khôn tả khi biết, cô bé vẫn có mẹ. Anh dành cả cuối tuần để chiêm nghiệm sự kiện đã xảy ra vào chiều thứ sáu. Âm thanh của vụ tai nạn, Steve yêu cầu anh gọi 911, chuyện chiếc dùn bẫy, người y tá, cô gái nhỏ, kẻ say xỉn và kết quả tích cực về sức khoẻ của bà mẹ. Cảm giác tuyệt vời nhất là sự ảnh hưởng của anh với em bé gái và ngược lại.

"Cảm ơn Chúa, cô bé vẫn có mẹ", Parker tự nhủ.



Buổi sáng thứ hai lại đến và Parker phải quay trở lại công việc bán hàng của mình. Nhưng hôm nay, Parker - *người thích thể hiện* ấy, là một con người khác hẳn. Đã lâu lắm rồi, anh không có cảm giác thoái mái như hôm nay. Thường thì áp lực của các nhiệm vụ trước mắt sẽ làm anh ngạt thở: danh sách các khách hàng tiềm năng, một loạt các bài thuyết trình

cần chuẩn bị, các cuộc gọi theo dõi tiến độ bán hàng, các thủ tục cần thiết để giải quyết thành công các thương vụ, và duy trì đội ngũ chăm sóc khách hàng hiện có. Chiến thắng, đau đầu và cả thất vọng nữa là những gì công việc bán hàng có thể đem đến. Nhưng những thứ này không thể vắt kiệt sức của anh như chúng vẫn làm trước đây. Cứ cho là anh vẫn phải chú trọng vào đó nhưng chúng không nặng nề, khó nhọc như tuần vừa qua nữa.

Anh rót cà phê tại phòng nghỉ mà vẫn áy náy về thái độ của mình khi anh bạn đồng nghiệp mới vào nghề lần trước xin anh lời khuyên xuất hiện. Anh ta không chào hỏi Parker và lần này Parker hiểu lí do tại sao.

“Này cậu bé, về chuyện lần trước. Lúc đó tôi khá bận. Nhưng nếu cậu muốn thì tôi có thể dành thời gian với cậu cuối ngày hôm nay để nói về những vấn đề của cậu. Tôi sẽ rảnh khoảng một tiếng lúc 4 giờ. Không biết cậu có quan tâm không?”

Anh ta thấy Parker thật lạ và đã không che giấu điều đó: “Ngài đang nói với tôi ư?”

“Đúng, tôi đang nói với cậu đấy!”

“Trời, ngài Parker, điều đó thật là tuyệt vời. Tôi sẽ đến văn phòng của ngài lúc 4 giờ.” Parker có thể nhận thấy sự thay đổi tích cực trong thái độ của anh ta, anh ta đã rất hạnh phúc.

Parker quay trở lại phòng làm việc, và trước khi tiếp tục làm công việc của buổi sáng, anh viết bức thư điện tử dưới đây tới vị Giám đốc bán hàng:

"Trước hết, tôi biết công việc của chị rất vất vả và chị luôn bị lôi kéo về mọi hướng. Tôi cũng biết tôi không phải là người bán hàng duy nhất trong nhóm của chị mặc dù đôi khi tôi đã hành xử như vậy. Tôi muốn xin lỗi những khó khăn mà tôi đã gây ra cho chị về việc chuyển phòng vào tuần trước. Tôi biết chị rất quan tâm đến tôi. Và nhẽ ra tôi nên thông cảm hơn với người khác khi chúng ta nói về việc sa thải bớt các nhân viên hành chính. Một lần nữa, chị đã chỉ cho tôi thấy rằng chị đang gắng hết sức quan tâm đến tôi. Tôi sẽ tiếp tục đem về những doanh số bán hàng lớn và tôi chỉ muốn chị biết là tôi sẽ chú ý hơn tới những việc có thể dẫn tôi xung đột nội bộ. Tôi nhận thấy mình phải có trách nhiệm với tất cả những điều này. Cảm ơn vì tất cả những gì chị đã làm cho tôi."

Anh xem lại những điều đã viết và trước khi ấn nút gửi đi, anh có thêm vào một câu cuối cùng: "Dù thế nào, ki lục tháng này đang đến với chúng ta. SẼ LÀ NHƯ VẬY!"

Sau đó anh ấn nút gửi.

Mọi khi Parker vẫn là một con người rất nhiệt tâm giống như hầu hết những người thích thể hiện khác, thi hôm nay anh là một con người khác hẳn. Anh thực sự thấy hài lòng về bản thân. Anh luôn đặt mục tiêu bán được nhiều hàng hơn những đối thủ khác bằng mọi giá. Sự thông cảm cho người khác chưa bao giờ được anh chú trọng. Thành công của anh có được đều nhờ nỗ lực sử dụng khả năng bẩm sinh của mình vào việc bán hàng. Đó là điều mà tất cả những người thích thể hiện như anh đã làm. Nhưng có cái gì đó đang thay đổi trong con người của Parker. Đúng, anh vẫn muốn mình là người giỏi nhất như những tháng vừa qua. Xếp hạng thứ ba về doanh số trong công ty đã đem lại cho anh mức lương lên tới 6 con số mỗi

năm. Trên các mặt báo, anh cũng được công nhận là đạt được thành công kì diệu trong lĩnh vực bán hàng.

Parker, một người thích thể hiện, biết rằng anh luôn bị cảm xúc chi phối và đôi khi phải vật lộn với sự thăng trầm của công việc. Những xúc cảm có thể khiến anh gặp khó khăn trong quản lý thời gian. Những điều không may xảy ra trong một ngày làm việc có thể khiến anh hoạt động kém hiệu quả. Chẳng hạn, anh có thể mất khách hàng. Hoặc anh không thể kết thúc thành công một thương vụ với vị khách hàng anh mong muốn. Những sự việc này chẳng đáng kể gì nhưng những phản ứng của anh khi chúng xảy ra thì thật dữ tợn. Trong bất cứ trường hợp nào, một sự việc tiêu cực như vậy xảy ra có thể làm giảm kết quả hoạt động ngắn hạn của anh, nhưng nếu thường xuyên như vậy, anh sẽ chìm sâu vào các phản ứng thái quá. Khi điều này xảy ra, hiệu suất làm việc của anh sẽ tụt dốc thật nhanh và ngày làm việc sẽ trở nên bế tắc.

Parker luôn nhận thức rõ cảm xúc thất thường của bản thân. Nhưng những người kinh doanh thích thể hiện khác, anh đã học được cách tránh để cảm xúc của mình tụt dốc quá lâu và cố xoay sở để trở lại trạng thái bán hàng dẫn đầu. Anh được như bây giờ là nhờ anh đã chế ngự được dòng xoáy cảm xúc. Nhưng rõ ràng, nỗ lực đó khiến anh mệt mỏi.

Công việc có thực sự phải là một cục hình như vậy không? Hay mình chính là nguyên nhân của tất cả các rắc rối xảy ra với bản thân. Đây chính là những câu hỏi anh đang suy ngẫm khi nhớ lại thái độ mới đây của anh với bộ phận vận tải và sếp. Lần đầu tiên Parker nghĩ về cảm nhận của người khác mỗi khi cái tôi của anh thể hiện một cách thái quá. Anh luôn

dùng đủ mọi lời lẽ để dồn người ta vào chân tường. Có lẽ, đây chính là điều đã khiến công việc của anh trở thành một cục hình đèn vậy.

Lúc này, lần đầu tiên Parker suy nghĩ lại những mục tiêu của bản thân. Anh bắt đầu quan tâm tới cách anh đối xử với người khác và cuộc đấu tranh nội tâm chống lại vòng xoáy của cảm xúc. Trong khi việc duy trì sự thăng bằng trong cuộc sống luôn luôn là một thách thức với Parker, anh nhận thấy mình trải qua mọi thăng trầm chẳng vì lí do gì. Anh đã rất khổ sở để giải quyết những vấn đề vật vãnh đó. So với những gì anh đã trải qua cùng cô bé gần mất mẹ thì chúng chẳng thâm gi. Quan trọng hơn cả, anh chưa từng nghĩ cho những người xung quanh cũng như những điều họ đang phải gánh chịu. Anh chỉ chú trọng duy nhất đến một điều: bán hàng, chăm sóc khách hàng và kiểm nhiều thương vụ hơn nữa. Làm như vậy, anh đã thực hiện đúng những mục tiêu mà anh đề ra.

Anh sẽ vẫn trải qua một ngày làm việc với cùng phong cách của anh trước đây. Anh hoàn toàn tập trung vào việc phát triển công việc bán hàng. Tuy nhiên, sẽ có một thay đổi nhỏ. Parker, người tự coi mình là trên hết ấy, sẽ để ý đến cảm xúc của những người làm việc với anh. Khi một vấn đề nào đó này sinh ra theo anh sẽ cản trở mục tiêu bán hàng, anh sẽ có cách xử lý nhẹ nhàng hơn. Anh sẽ thay thế sự hung hăn của mình bằng sự chắc chắn và quyết đoán. Anh sẽ vẫn tập trung giải quyết vấn đề nhưng ít dữ dội và kiên khùng hơn. Anh sẽ gắng hết sức đánh giá đúng mức độ ảnh hưởng của các vấn đề và sẽ giao tiếp theo cách hòa nhã hơn. Anh sẽ thông cảm với người

Khác và quyết tâm không để cái tôi quá lớn của bàn thân ngăn trở anh. Anh muốn tiếp tục được cảm thấy hài lòng về bàn thân như cảm giác anh có được khi giúp đỡ cô bé đó. Anh sẽ giúp đỡ người khác bất cứ khi nào có thể mà không vì mục đích gì. Anh không mong được đáp trả. Anh chỉ muốn được tiếp tục thấy thoải mái. Anh cũng chắc chắn, anh sẽ không lơ là nhiệm vụ bán hàng của mình.

Lúc 4 giờ, anh bán hàng mới bước vào phòng Parker. Anh đã chuẩn bị sẵn năm câu hỏi muốn được Parker tư vấn. Nhân viên mới khá thận trọng khi trình bày các vấn đề của mình. Parker có thể thấy anh ta rất có tiềm năng trở thành một người bán hàng cừ khôi.

Parker hoàn toàn tập trung vào cảm xúc và nhu cầu của anh ta. Chi điều này thôi cũng rất đáng ngạc nhiên vì đây có lẽ là lần đầu tiên Parker làm như vậy. Anh không chỉ chú ý đến anh ta mà còn chú ý một cách có ý thức tới bất cứ ai khác dù họ không phải là khách hàng tiềm năng cũng như không giúp cho anh nâng cao thu nhập. Tất cả những điều này đều rất mới với Parker và anh đang cố hết sức không để đâu óc minh nghĩ tới danh sách những việc phải làm mà anh đã để ra. Nó hé lộ cho Parker thấy rằng anh đã sử dụng những kỹ năng trực giác chỉ để nhằm mang tới các thương vụ mà ít khi nào dùng chúng vào việc nào khác. Sau khi đã dành phần lớn thời gian quan tâm tới chính mình, công việc bán hàng của mình và những chiến thắng, giờ anh cảm thấy thật tuyệt vời khi được giúp đỡ người khác. Nó khiến anh thoát khỏi chính mình trong giây lát. Những cảm xúc này

quá mới mẻ đối với anh. Anh cảm thấy hạnh phúc mà không phải cố gắng kiếm tìm nó.

Parker trả lời hết câu hỏi này đến câu hỏi khác còn người bán hàng mới thì cố ghi chép cẩn thận lại tất cả. Trong khi họ đang nói chuyện thì Giám đốc bán hàng đi qua. Trong nháy mắt, chị quay lại nhìn qua cửa sổ với vẻ mặt đầy ngạc nhiên. Parker mỉm cười, chị cũng cười lại rồi đi tiếp.

Parker tự nhủ: "Minh như điên lên vậy!" Rồi Parker lại nói và hướng sự chú ý hoàn toàn vào người mới: "Đây là những gì tôi đang nhìn thấy và nghe thấy. Tôi tin cậu có tiềm năng đổi dào trong công việc kinh doanh này. Tất cả những gì cậu phải làm là xác định chính xác những mục tiêu thực sự của bản thân. Tôi nghĩ, tôi hiểu rõ mình muốn gì, lúc nào cũng vậy. Tôi sẽ có một chút thay đổi trong mục tiêu của mình. Mục tiêu làm mới và hoàn thiện bản thân, nếu cậu muốn."

Người bán hàng mới lắng nghe rất chăm chú. Anh muốn những thứ Parker đang có. Anh muốn trở thành một người bán hàng hàng đầu. Parker nói tiếp: "Đây là điều tôi sẽ làm nếu tôi là cậu, và đúng là điều tôi sẽ làm. Tôi sẽ chộp lấy mọi cơ hội mang lại tiền bạc. Tôi sẽ phấn đấu trở thành Giám đốc hoàn hảo về CO HỘI. Nó giống như khi cậu đã học hỏi thật nhanh để đánh giá một khách hàng tiềm năng vậy. Việc này sẽ giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian. Tôi cũng đã không mất quá nhiều thời gian để học được điều đó. Một số người phải tiêu tốn cả đời để học nó. Thậm chí có người chẳng bao giờ có được nó nữa."

Parker hơi cương điệu lên một chút: "Một khi tôi thấy mình đang có một cơ hội thực sự, tôi sẽ dồn thời gian của mình để làm việc với tất cả những người có liên quan, những người này sẽ biến nỗ lực của tôi thành những thương vụ thực sự. Rất nhiều người sợ điều này. Nhưng không có gì phải sợ cả. Sự khước từ là bạn của cậu. Nếu cậu không bị từ chối, cậu không phải là người bán hàng." Lúc này, Parker đang thể hiện đầy đủ phong cách của *người thích thể hiện*.

"Tôi sử dụng một hệ thống hết sức đơn giản trong khi những người khác lại áp dụng hệ thống quản lý thời gian phức tạp. Tôi tin là nó cũng hữu ích cho họ. Nhưng tôi không phải là một người ưa phân tích quá tì mì. Đây là cách tôi làm. Tôi phân biệt ra: cơ hội nào tốt, cơ hội nào bình thường, cơ hội nào ít khả thi? Đơn giản là tôi tập trung vào cơ hội nóng cho tới khi nó thành công hoặc tới khi tôi nghiệm ra rằng mình nên chuyển sang hai cơ hội còn lại. Lúc bây giờ, tôi biến cơ hội bình thường thành tiềm năng hay ít khả thi càng nhanh càng tốt", Parker lại tiếp tục, "Điều này rất quan trọng, hãy lắng nghe cẩn thận. Hãy làm mọi điều có thể mỗi ngày để biến những mối quan hệ thành các thương vụ. Nếu cậu không biến các cơ hội của mình thành tiềm năng, hoặc thậm chí không tiềm năng thì cậu sẽ không bán được gì."

"Tương tự như vậy, tôi ít khi tập trung vào những cơ hội ít tính khả thi. Lý do là nếu tôi tập trung vào đó, tôi cũng giảm nhiệt huyết theo, chẳng thu được gì. Đó là lý do vì sao tôi có được như ngày hôm nay." Cái tôi của một *người thích thể hiện* mãi luôn còn đó. Và lúc này đây, Parker đang bị cuốn theo nó. "Ba mức độ được phân loại là: tiềm năng, bình

thường và không tiềm năng. Không gì có thể ngăn cản tôi đầu tư vào những cơ hội tiềm năng và có tính khả thi, bằng không nó sẽ rất tồi tệ. Cậu đồng ý với tôi chứ?"

Cậu bé đang luống cuống viết, ngóc đầu lên và gật đầu. Parker có thể thấy cậu đang thực sự hấp thu được thông tin. Parker nhấn mạnh tầm quan trọng của việc không được sa lầy vào những hoạt động không đem lại kết quả nào. "Đối với tôi, ai cũng biết tôi luôn làm như vậy. Nhưng đó là tôi. Cậu phải tìm ra phong cách riêng hợp với cậu nhất."

Sau một giờ đồng hồ, họ kết thúc cuộc trò chuyện. Người mới như hét lên: "Cảm ơn vì sự giúp đỡ của ngài ngày hôm nay, ngài Parker." Những lời đó thực sự rất thật lòng.

"Hãy ghi nhớ điều tôi nói. Tận dụng mọi cơ hội. Có ba loại cơ hội. Chỉ tập trung vào cơ hội tiềm năng và có tính khả thi. Phát triển chúng mỗi ngày. Cậu hãy làm như vậy và thật kiên trì với những việc được ưu tiên của cậu, hãy kiểm thật nhiều tiền và giành nhiều giải thưởng. Cậu hiểu hết rồi chứ?"

"Tôi đã hiểu. Một lần nữa cảm ơn ngài!". Cậu bé ra về để tìm kiếm những cơ hội bán hàng cho mình.

Parker ngồi xuống ghế và nghĩ về điều vừa xảy ra. Chỉ tuần trước thôi, anh không có chút thời gian cho bất cứ ai, bất cứ việc nào nếu chúng không giúp gì cho sự nghiệp riêng của anh. Một giờ rời bỏ công việc vừa qua đã gây hậu quả hay đã giúp đỡ anh? Nó quan trọng như thế nào với anh về mặt cá nhân?

Anh nhìn những mục tiêu của anh lưu trên màn hình máy tính. Bao gồm:

Mục tiêu của tôi là trở thành người bán hàng xuất sắc nhất đội và thuộc tốp năm trong công ty, dù điều kiện đón nhận bất cứ phần thưởng nào hoặc chương trình khích lệ nào của công ty, cũng như tăng thu nhập lên 30% so với năm trước. Không gì có thể ngăn trở tôi thực hiện những mục tiêu này.

Anh suy nghĩ về sức mạnh của việc có mục tiêu rõ ràng. Anh đã sống với mục tiêu này và theo dõi vị thế của anh từng ngày từng giờ nên anh rất tự tin mình sẽ thực hiện được chúng. "Thật đáng ngạc nhiên", anh tự nhủ.

Anh lại nghĩ về cô bé và vụ tai nạn tuần trước. Anh ngẫm về những hành động và cách xử sự của Steve. Ông chạy rất nhanh khi vụ tai nạn xảy ra, chiếc đòn bẩy, và cách ông trở lại trống hoa khi Parker ở bên để an ủi em bé. Anh tự hỏi mục tiêu thực sự của Steve là gì? Anh cười chinh minh khi nghĩ về cả những điều này.

Parker xem lại những bức thư điện tử của mình như là việc bắt buộc với anh cuối mỗi ngày. Cho dù anh ở văn phòng hay đi trên đường thì đó là việc cuối cùng anh làm mỗi tối trước khi kết thúc mọi thứ để về nghỉ ngơi.

Người trợ lý hành chính của anh đã về nhà khi Parker phát hiện có vấn đề gì đó với bộ phận kế toán, điều này đã làm phiền lòng một khách hàng của anh. Thông thường, anh sẽ giao phó việc này cho trợ lý, nhưng đây là một trong những khách hàng tốt nhất nên anh muốn giải quyết ngay nếu có thể. Anh cho là vấn đề này đã được giải quyết khi thanh toán vào tháng trước rồi, nhưng thực ra không phải như vậy.

Khi bước vào bộ phận kế toán, anh cảm thấy sự mệt mỏi tinh thần đang trào lên trong anh như thường lệ. Tuy vậy, lần

này, anh đã nhanh chóng kìm hãm nó xuống trong mỗi bước đi. Anh nghĩ về việc anh sắp sửa làm. Anh có thực sự phải giải quyết vấn đề này ngay không? Hay 8 giờ 30 phút sáng ngày mai giải quyết cũng được? Liệu anh có thể hướng dẫn trợ lý của mình rồi gặp người kiểm soát hóa đơn sau không? Quan trọng nhất, anh sẽ không định dùng thái độ “gây xung đột” để giải quyết vấn đề này chứ? Anh rất tự tin mình có thể giải quyết được vấn đề này. Nhưng vấn đề là ở chỗ, anh sẽ cảm thấy sao nếu sau đó, bản tính của kẻ thích thể hiện trong anh lại xuất hiện? Người kiểm soát kia sẽ cảm thấy sao?

“Tại sao mình lại đang nghĩ xem người khác nghĩ gì nhỉ?” Sau khi xem xét và hiểu ra, anh thấy rằng không cần thiết phải trả lại với cách xử sự cũ để giải quyết vấn đề nhỏ nhặt này. Anh cũng không muốn cảm giác nặng nề trở lại. Anh quyết định sẽ chờ đến ngày mai nên chỉ đi qua văn phòng nơi có hai người kế toán đang ngồi. Khi anh đi qua, anh nghe lóm được một trong số họ nói về mong muốn mua một chiếc xe ôtô mới và người này sẽ tới nơi bán xe vào giờ ăn trưa ngày mai để xem xe. Lúc đó, đầu tiên Parker nghĩ: “Xem kia, không phải họ đang làm việc.” Sau đó, Parker lại thấy ý nghĩ đó mới nực cười làm sao. Đã quá giờ làm rồi mà. Anh tự nhủ “Hãy thư giãn!”

Parker quay lại và đi vào phòng của trưởng phòng kế toán. “Tôi xin lỗi vì đã ngắt lời, nhưng tôi đã không thể không nghe lóm cuộc nói chuyện của hai anh về việc mua một chiếc xe mới.”

Cả trường phòng kế toán và nhân viên kia đều biết Parker. Họ đang chuẩn bị nghe những lời bình phẩm và chỉ trích như thường lệ của Parker. Nhưng Parker nói tiếp: "Tôi tính cờ là bạn của người bán xe đó. Nếu anh muốn, tôi sẽ gọi anh ta và đảm bảo anh sẽ được chăm sóc đặc biệt." Vị Giám đốc lấy lại được bình tĩnh sau cú sốc trước hành động tốt bụng của Parker và giới thiệu nhân viên đó với Parker.

"Nếu anh muốn, tôi có thể gọi cho anh ta ngay bây giờ. Chỉ mất một phút thôi mà. Tin tôi đi, anh ta rất thích những cuộc gọi như thế này." Một lần nữa, Parker đang giúp đỡ.

Anh nhân viên rất cảm kích và gắng giải thích đây là chiếc xe mới đầu tiên của anh và anh không chắc mình có đủ tiền mua nó. Từ trước tới giờ, anh chỉ lái những chiếc xe đã qua sử dụng và chiếc hiện tại của anh thì sắp hỏng.

"Đừng nói với người bán xe về điều đó nhé!", Parker nói với giọng nửa đùa. Anh chưa bao giờ dành thời gian để đếm số xe mới anh sở hữu trong cuộc đời mình. Anh nhân viên háo hức mô tả cho Parker kiểu xe anh ta thích. Parker rút điện thoại ra và gọi cho ông chủ cửa hàng xe, cho ông ta biết tên nhân viên và sắp xếp một cuộc hẹn vào giờ ăn trưa ngày hôm sau.

"Parker, cảm ơn anh rất nhiều. Điều này thật là tuyệt vời!" Anh nhân viên đang quá vui mừng.

"Nghe này, nếu anh muốn tôi xem xét thương vụ này để được nhanh gọn hơn thì tôi sẽ làm cho. Hãy tính toán tất cả các con số. Anh hẳn rất sành việc đó", Parker bông đùa một

cách giàn dị, "Tôi sẽ gắng hết sức giúp cậu giải quyết thật tốt thương vụ này."

Vị trưởng phòng kế toán tự hỏi điều gì đã xảy ra với Parker vậy. Anh nhân viên gần như choáng váng còn Parker lại cảm thấy thoải mái lạ thường. Trưởng phòng kế toán nhìn Parker: "Có vấn đề kinh doanh nào anh cần tôi giúp không?"

"Anh biết rồi đấy, nó có thể để đến ngày mai. Dù sao vẫn cảm ơn anh", nói rồi Parker tự nghĩ: "Mình vừa nói cái gì vậy nhỉ?"

"Tôi sẽ chờ vẫn để đó vào sáng mai và tôi đảm bảo với anh, nó sẽ được giải quyết ngay lập tức."

Trưởng phòng đánh giá rất cao hành động tốt bụng vừa rồi của Parker. Anh nhân viên cảm ơn Parker một lần nữa trước khi trở lại văn phòng, thu dọn và trở về nhà sau một ngày làm việc.

Khi Parker quay trở lại phòng làm việc của mình, anh ngẫm nghĩ làm thế nào mà tất cả sự thay đổi đó lại chỉ diễn ra trong năm phút. Anh đã giúp được ai đó chỉ trong có mấy phút. Một lần nữa, anh lại thấy thật nhẹ nhõm.

Màn hình máy tính vẫn hiện rõ những mục tiêu của anh:

Mục tiêu của tôi là trở thành người bán hàng xuất sắc nhất trong đội và thuộc tốp năm trong công ty, dù điều kiện được hưởng các phần thưởng, những chương trình khích lệ của công ty, và tăng thu nhập lên 30% so với năm trước. Không gì có thể ngăn cản tôi thực hiện những mục tiêu này.

Anh ngồi xuống và định sẽ thay đổi mục tiêu đang lưu trên màn hình máy tính. Thực hiện được những mục tiêu

này sẽ giúp tăng thu nhập của anh lên sáu con số. Nhưng tại sao lại phải thay đổi chúng? Anh biết và anh đã viết lại chúng như sau:

Tôi định sẽ giúp đỡ người khác suốt hành trình của mình.

Cùng một số điều chỉnh nhỏ khác và phản lưu trên màn hình có nội dung như sau:

- *Tôi sẽ trở thành người bán hàng xuất sắc nhất đội.*
- *Tôi sẽ thuộc top năm người xuất sắc nhất công ty.*
- *Tôi sẽ đủ điều kiện để được hưởng mọi phần thưởng và những chương trình khích lệ của công ty.*
- *Tôi sẽ tăng thu nhập của mình lên 30% so với năm ngoái.*
- *Tôi sẽ giúp đỡ người khác suốt chặng đường của mình.*
- *Không gì có thể ngăn cản được tôi thực hiện những dự định này.*

Xong đâu đây, anh về nhà. Anh cũng sẽ thay đổi tương tự như vậy trên chiếc máy tính xách tay của mình khi về nhà tối hôm đó.



Trong những tuần tới đây, Parker sẽ làm mọi việc một cách có ý thức để đạt được mục tiêu mới đặt ra trong đầu. Việc bán hàng của anh sẽ tiếp tục tăng trưởng, nhưng lần này công việc của anh không còn là một gánh nặng nữa. Cái tôi quá lớn và sự cân bằng xúc cảm luôn là những thách thức đối với tất cả những người thích thể hiện. Parker đã nghiêm ra rằng, nếu anh dành thời gian giúp đỡ người khác trên hành trình thực hiện các mục tiêu, anh sẽ kiểm soát tốt hơn cái tôi của mình. Một khi kiểm soát

tốt hơn cái tôi, anh sẽ không bị cuốn đi theo xúc cảm để rồi tự mình trở thành nạn nhân như trước kia nữa. Khi anh thoát khỏi chính mình, anh cảm thấy hài lòng hơn về bản thân. Và khi anh hài lòng hơn với bản thân, những xúc cảm của anh sẽ ổn định. Khi xúc cảm ổn định, anh sẽ bán hàng được lâu hơn. Với tất cả những thay đổi này, cuộc sống sẽ không còn là một cuộc chiến đói với Parker nữa.

*

Một tuần nữa kết thúc và Parker trở về nhà. Giao thông ngày thứ sáu không làm anh khó chịu như trước nữa. Đã đến lúc phải bom xăng và Parker đang ngồi thành thói trong chiếc Corvette của anh tại cột đèn đối diện với trạm xăng. Từ mấy lần trước, anh đã không nhìn thấy Steve khi đổ xăng. Nói chính xác hơn, anh đã không gặp, không nói chuyện với Steve từ sau vụ tai nạn đó.

Anh nhìn sang bên kia đường và vui mừng khi nhìn thấy Steve ở trạm. Lần này, ông đang quét những đầu mẩu thuốc lá, những mảnh giấy nhỏ và những mảnh gạch vỡ vụn nhỏ tại khoang đồng khách nhất trong trạm. Steve đã chế tác ra cái xèng hót rác có tay cầm theo phong cách của riêng ông. Ông đã cắt một chiếc can đựng xăng cỡ nhỏ đủ để nó hở ở một góc. Tiếp đến, ông thọc một tay cầm bằng cán chổi cũ vào lỗ hở đó. Như vậy, ông có thể dùng một tay cầm cán của chiếc xèng này, còn tay kia, ông cầm chiếc chổi. Không cần cúi xuống nhưng Steve vẫn có thể quét rất nhanh, lùa những mẩu rác nhỏ đó vào chiếc can. Parker chắc chắn rằng các nhà sản xuất ra xèng hót rác cán dài cũng chỉ nhắm mục đích đó,

và bạn có thể mua nó ở bất cứ một cửa hàng bán vật dụng trong nhà nào.

"Đó là Steve", anh nói với chính mình.

Đèn xanh bật lên và Parker sang đường, lao vào trạm. Như thường lệ, ở đó đang chật ních người, có một chỗ trống và Parker cho xe vào. Anh bắn khoan xem liệu có nên nói cho Steve biết những thay đổi hay là những niềm vui mới anh vừa tìm được hay không? Khi đã đỡ xăng vào xe, Parker tiến lại chỗ Steve. Lúc tới gần, anh cúi xuống và nhặt một bao thuốc lá rỗng tuếch đã bị dăm bẹp. Steve nhận thấy cù chi tốt bụng đó. Khi tới cạnh Steve, anh thỉnh lình bước chân sang trái, cứ như là đang cố lăn một vỏ đồ nào đó đã được cuộn tròn lại, cúi xuống rồi vứt mạnh vào chiếc xe của Steve. Sau đó, anh ngẩng lên đưa tay phải bắt tay Steve. Parker tự nhủ, giá mà ai đó nói với Steve về cái bắt tay rất chật này của anh.

"Có vẻ như cậu đã có một ngày rất tốt", Steve nói và mỉm cười.

"Chính xác là vậy, Steve ạ. Tôi đã có những ngày thật tuyệt vời." Parker nhán mạnh vào "những ngày."

Steve vẫy tay chào khách rồi quay lại với Parker: "Hắn là việc bán hàng rất thuận lợi."

"Việc bán hàng luôn tốt, Steve. Ông biết đấy, tôi đã không gặp ông từ thứ sáu tuần trước, sau khi chúng ta chứng kiến vụ tai nạn. Một sự việc thật đáng tiếc!"

Steve nhận thấy Parker nói "chúng ta" khi anh nói về vụ tai nạn đó. "Những kè lái xe say xỉn đáng chết", Steve nói

bằng giọng rất chắc chắn: "Tôi biết là cả gia đình họ đều ổn cả. Một trong những khách hàng của tôi là y tá tại bệnh viện mà những người cứu thương đưa họ tới." Ông tiếp tục nói với Parker điều ông biết về chân thương và xương cổ bị rạn của bà mẹ. "Những đứa trẻ cũng chỉ bị thương nhẹ và bầm tím, không có gì đáng nguy hiểm cả."

Parker nhảy lên: "Vậy ư? Tôi thật vui khi nghe tin này. Tối hôm đó, tôi cũng đã gọi điện đến bệnh viện và nhận được thông tin ấy."

Steve rất ấn tượng khi biết Parker đã làm vậy. Ông linh cảm được điều gì đó đã giúp Parker có những ngày tuyệt vời vừa qua.

"Ông biết không, Steve. Tôi không chắc tôi có nên nói với ông điều này hay không, nhưng vụ tai nạn đó rõ ràng đã thay đổi cái gì đó trong con người tôi", giọng của Parker trở nên nhẹ nhàng và khum núm.

"Vậy ư?", Steve hỏi.

"Sau đêm đó, tôi tự nhìn lại cuộc sống của mình và tôi thấy mình thật sự may mắn. Ông biết không, tôi luôn gắng hết sức trong mọi việc."

Giờ thì Steve hoàn toàn chú ý vào Parker. Ông không ngoan trại xăng như thường lệ mỗi khi họ trò chuyện.

Parker nói tiếp: "Có cái gì đó đang mất đi trong tôi. Cảm giác đó là điều sai trái. Tôi đã từng nghĩ, nếu tôi muốn thực sự thành công như tôi mơ ước thì tôi phải cay nghiệt với người khác. Thực sự, tôi chưa từng dành thời gian nghĩ cho ai khác trừ bản thân mình." Parker như lặng người đi. "Tôi

không cố ý làm vậy.” Anh nhìn xuống đất và Steve thấy đôi mắt Parker nhòa lệ.

“Này, đừng làm rối tung cửa hàng của tôi lên nhé”, Steve nói khi Parker cười nghẹn ngào.

Parker nói tiếp: “Thực sự tuyệt vời khi được giúp đỡ người khác từ những việc nhỏ bé trong cuộc sống. Tôi đã không hiểu đầy đủ về bản thân mình và tôi sẽ vứt bỏ hết những gì xấu xa ra khỏi mục tiêu của mình. Cái hố đó đã được lấp đầy rồi Steve à. Cuối cùng, tôi đã nhận ra tôi không cần phải chèn ép người khác để đạt được việc gì đó trong công việc của mình. Tôi ghét sự chèn ép đó lắm! Tôi không thích cách cư xử trước đây của tôi. Cho đi cái gì đó giúp tôi lấy lại được thăng bằng.”

“Được, tôi biết cậu định nói gì, Parker à. Nếu cậu muốn điện lên thì hãy cố làm mọi việc phải theo cách của mình. Nhưng điều đó là không thể.” Parker lắng nghe Steve như chưa bao giờ như vậy. “Từ lâu, tôi đã nghiệm ra, đừng coi thường những điều nhỏ nhặt nhất. Những việc giống như vụ tai nạn vài tuần trước nhắc nhớ cho chúng ta điều đó.”

Parker ngẫm nghĩ, sao anh có thể dành cả cuộc đời mình chỉ để nói nhả? Lắng nghe sẽ cho chúng ta rất nhiều điều. Lúc duy nhất anh thực sự lắng nghe là khi khách hàng nói. Thực ra, đó chỉ là cách nghe vị kì.

“Đã sao thì, con trai à, con đã làm một việc tốt khi giúp đỡ cô bé đó. Con đã thực sự giúp cô bé bước qua thời khắc khó khăn. Nó giống như cô bé đã giúp con vậy”, Steve mỉm cười nhìn Parker.

Parker giờ đã bình tĩnh lại: "Ông cũng vậy, Steve à!"

Ngay lúc đó, Steve nhìn thấy một người phụ nữ đang hì hục bên chiếc máy bơm xe. Parker cũng nhìn thấy và nói: "Đến giúp chị ấy đi, Steve!"

Parker, người tự coi mình là trung tâm, quay trở lại xe, còn Steve bỏ cà chồi, xèng để đến giúp người phụ nữ đó. Một lần nữa, Parker ngạc nhiên trước sự nhanh nhẹn của Steve.

Steve chạy gần tới chiếc xe của người phụ nữ và ngoài đầu lại nói với Parker: "Nhớ nhé Parker, nếu cậu muốn giữ được cái gì đó thì hãy cho nó đi!"

Đó là mục tiêu của Parker.

Chương III

*PAULA -
MỘT CHUYÊN GIA*

*N*i Chủ tịch công ty đã ở đây bởi vì theo quy định, tất cả các vị lãnh đạo đều phải đi thực tế hai lần trong năm. Không cần biết họ có trực tiếp liên quan đến công việc bán hàng hoặc marketing hay không, họ đều được giới thiệu gặp gỡ khách hàng và chứng kiến tận mắt những người bán hàng tại nơi làm việc. Điều này nhằm bảo đảm tất cả các lãnh đạo đều hiểu rõ giá trị khách hàng và loại bỏ rào cản giữa các phòng ban. Sau đó, các Phòng Điều hành, Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Pháp lý, Phòng Kế toán và Phòng Nhân lực cũng đi thực tế hai lần trong năm để thúc đẩy tinh thần nhóm. Thực ra, chính tinh thần làm việc vì khách hàng là một trong những lý do khiến hai năm trước, Paula quyết định chọn làm việc tại công ty này.

Các Giám đốc bán hàng đều muốn, những vị trí bán hàng được các vị quản lý cao cấp viếng thăm phải là những người

bán hàng giỏi nhất. Trước đây, họ cũng đã chơi trò này và điều cuối cùng họ muốn là lãnh đạo sẽ có những nhận xét về mặt chưa được của mỗi người trong số các Giám đốc bộ phận với lãnh đạo cao cấp hơn. Vì thế, Giám đốc bán hàng có kế hoạch sẽ sử dụng một người bán hàng có tính cách hợp với vị Chủ tịch nhất. Paula là một người bán hàng rất chuyên nghiệp, tính tình điềm đạm và có óc phân tích. Cô cũng liên tục là một trong những người bán hàng xuất sắc nhất sáu tháng qua.

Chủ tịch đã dành hai ngày thăm các đại diện bán hàng và khách hàng ở nhiều nơi khác nhau. Ông không trưởng thành trong lĩnh vực bán hàng và cũng không phải là vị lãnh đạo đi lên từ bán hàng mà là từ bộ phận kế toán, tới Trưởng phòng tài chính, Phó Chủ tịch điều hành rồi Chủ tịch. Ông là người của rất nhiều người, rất hiếu biết, đang dần dắt công ty một cách chắc chắn và vững mạnh. Ông rất thích hợp với công việc đó và không sợ phải đưa ra những quyết định khắt khe.

Giám đốc bán hàng đón Chủ tịch ở sân bay rồi đưa ông tới cuộc hẹn gặp đầu tiên với Paula, sau đó là gặp vị khách hàng đầu tiên. Hai người gặp nhau tại một địa điểm đã được hẹn trước tại sân bay. Sau cuộc trò chuyện như thường lệ, Chủ tịch đã khiến Giám đốc ngạc nhiên khi nói rằng: "Tôi muốn hủy bỏ chuyến viếng thăm khách hàng ngày hôm nay và muốn dành thời gian nói chuyện với Paula về lĩnh vực của cô ấy." Chủ tịch nói tiếp: "Anh biết đấy, chúng ta luôn tìm mọi cách để nâng cao năng suất làm việc trong lĩnh vực này và tôi được biết Paula là một trong những người xuất sắc nhất. Tôi nghĩ, tôi sẽ biết được nhiều về bán hàng khi được chứng kiến cách cô ấy xử lý công việc, hơn là gặp gỡ các khách hàng ngày

hôm nay. Tôi sẽ làm việc đó trong hai chuyến công du cuối cùng của mình. Anh đồng ý chứ?"

"Không vấn đề gì, thưa ngài", Giám đốc bán hàng trả lời và thở phào nhẹ nhõm vì anh biết rằng Paula sẽ làm được điều này. "Dù thế nào, chúng tôi cũng sẽ đưa ngài đến thăm bộ phận tài khoản bảo mật và giới thiệu họ với ngài." Anh nói đùa và mỉm cười: "Tôi sẽ gọi Paula và yêu cầu cô ấy hủy bỏ các cuộc gặp khác. Tôi cũng sẽ cho cô ấy biết ngài muốn nói chuyện với cô ấy và chúng ta có thể gặp cô ấy tại văn phòng khoảng một tiếng nữa."

Họ gặp Paula tại phòng họp chính của khu văn phòng. Công việc chuyên môn của Paula lúc đầu không phải là lĩnh vực bán hàng. Cô có bằng đại học về tâm lý học, ngành khoa học chính trị. Khát vọng ban đầu của cô là được học sau đại học và có một chứng chỉ sư phạm. Nhưng khi cô thấy mình không thể phát triển được với nghề dạy học, và khát vọng về một cuộc sống giàu có hơn đã khiến Paula quyết định thay đổi con đường sự nghiệp. Sau năm năm chuyển đổi nghề thành công, cô đã đạt vị trí thứ hai trong việc bán hàng. Trước đó, cô đảm trách vị trí bán hàng gián tiếp, giống với công việc chăm sóc khách hàng.

Hôm nay, như kế hoạch đã định, tất cả đội ngũ nhân viên cùng mọi cơ sở vật chất đều phải sạch sẽ, chỉnh tề. Giám đốc bán hàng sẽ không cho phép bất cứ một sai sót nào hết. Paula chưa gặp Chủ tịch lần nào, nên sau những lời giới thiệu và nhận xét lịch sự, họ bắt đầu vào việc luôn.

Chủ tịch bắt đầu bằng câu nói: "Paula, chị đang nắm khu vực hoạt động khá rộng. Các thông tin cho thấy chị

đang dành thị phần ở cá bốn quý vừa qua. Chị mới bắt đầu đảm trách lĩnh vực này khi chị vào công ty. Nên tôi đặc biệt quan tâm về bí quyết giúp chị thành công. Chị có thể cho tôi biết không?"

Chuyên gia Paula cũng là một nhà ngoại giao đầy khéo léo khi chị nói về bí quyết của mình. "Một khi tôi đã quyết định bán hàng thì đó là sự nghiệp tôi muốn theo đuổi. Tôi đã tự cam kết với bản thân: mình phải là người xuất sắc nhất. Tôi luôn chấp hành ki luật và luôn đảm bảo công việc phải được hoàn thành một cách hoàn hảo nhất."

"Chị đang muốn nói tôi điều gì vậy?", Chủ tịch hỏi. Trong khi đó, Giám đốc bán hàng tựa người ra sau, nhấp một ngụm cà phê vì biết rằng Paula đang kiểm soát được mọi thứ.

Paula nói tiếp: "Ô, điều đầu tiên tôi làm là đảm bảo mình phải phối hợp chặt chẽ với công ty trong các chương trình đào tạo. Không biết chút gì về bán hàng nên tôi bắt buộc phải tham gia các khóa đào tạo cho nhân viên mới cũng như các khóa đào tạo thường kì cho nhân viên. Khi được giới thiệu về một thư viện băng đĩa có nội dung đào tạo và ngồi vào các lớp học một lát trước khi quyết định, tôi thực sự bị ấn tượng. Tôi biết tôi không chỉ cần kiến thức về các sản phẩm mà còn cả các kỹ năng bán hàng phụ trợ nữa. Tóm lại, công việc bán hàng đầu tiên của tôi cũng không khó khăn lắm. Tất nhiên, đó là lý do tôi lại bắt đầu đi lên từ đây", Paula nói tiếp, "Thứ tiếp theo tôi làm là áp dụng phương pháp học mà tôi đã dùng trước đây tại trường đại học. Ngồi trong lớp, tôi rất chăm chú, ghi chép cẩn thận và nghiên ngẫm chúng khi về nhà mỗi tối. Thậm chí, trước khi đi ngủ,

tôi còn ghi lại danh sách các câu hỏi mà tôi định hỏi giáo viên ngày hôm sau."

Paula vẫn tiếp tục dòng suy nghĩ ấy: "Tôi nhận ra, công ty đào tạo rất tốt kiến thức về sản phẩm, nhưng các kỹ năng bán hàng thực tiễn thì không được chú trọng lắm. Nó giống như học đại học mà không được dạy cách học vậy. Họ chỉ cố nhồi nhét cho bạn thông tin rồi kiểm tra nó. Vậy nên, mặc dù tôi rất tự tin mình giỏi kiến thức về sản phẩm nhưng tôi phải tự mình làm cái gì đó để cải thiện thực sự các kỹ năng bán hàng của mình."

"Tôi đã dành sáu tháng tiếp theo để học cách làm thế nào để bán được hàng. Tôi gắn bó với công việc, học cách tìm ra khách hàng và quyết định xem có phải tôi đang làm việc với một khách hàng tiềm năng thực sự hay không. Tiếp đó, tôi học cách kết thúc một thương vụ thành công. Tất nhiên, tôi mua mọi đĩa CD và đọc mọi cuốn sách tôi có thể để cải thiện công việc làm ăn của mình. Tôi là một người khá quyết đoán", Paula nói với giọng đầy tự tin.

Lúc bấy giờ, Chủ tịch thực sự bị thu hút, còn Giám đốc bán hàng thì rất thích. "Tốt lắm Paula, chị đang thu hút được sếp rồi đấy", ông nói đầy tự hào.

Paula quay chiếc máy tính xách tay của mình về phía Chủ tịch. "Đây là danh sách các khách hàng tiềm năng của tôi." Khi chị chỉ vào một cột trên bảng tính và nói: "Chỉ cần nhìn vào cột này, ta có thể biết họ có phải là khách hàng hiện nay của chúng ta hay không. Nó cũng cho biết thứ hạng tôi đánh giá các khách hàng của mình và những đối tác tiềm năng. Dòng cuối, từ danh sách này, ngài có thể nhìn thấy các công

ty cùng với quy mô của nó, công ty đó mua hàng từ công ty nào, mua cái gì, vì sao họ mua hàng của công ty khác mà không phải của công ty mình và cả thời gian lần cuối cùng tôi gọi cho họ. Và chỗ này nữa, ngài có thể nhìn thấy số tài khoản tôi đã mang về công ty chúng ta trong năm nay."

Thực ra, Paula biết lẽ ra chị phải chuẩn bị kĩ hơn nữa. "Nói bay bỗng" như thế này khiến chị không thích nhưng sự hào hứng của Chủ tịch đã trấn an chị rằng mình đã có một bài thuyết trình ứng khẩu xuất sắc.

Chủ tịch nói: "Này Paula, tôi thấy chị đã quản lý lĩnh vực của chị rất tốt." Ông cũng bày tỏ sự thú vị như thế nào khi được gặp một người bán hàng có tố chất, khôn khéo và tài năng như chị. Paula nhìn sang Giám đốc, người lúc này cũng gật đầu tỏ ý đồng tình.

Cuối ngày hôm đó, khi Paula dỗ xăng, chị lại suy nghĩ về buổi gặp mặt đó. Là một người chuyên nghiệp, Paula vẫn không rời bỏ công việc ngay cả khi đã ra khỏi văn phòng, thậm chí ngay lúc này khi chị đang bom xăng. Chị rất hài lòng khi Giám đốc đã gọi điện báo với chị rằng cuộc gặp mặt đã diễn ra rất tốt đẹp. Rõ ràng là chị biết điều đó, nhưng được nghe vậy vẫn tốt hơn. Mặc dù, việc tự khuyến khích mình không phải là phong cách của chị nhưng chị vẫn thấy tuyệt vời khi xuất hiện trên "màn hình ra-đa" của sếp.

Bom xong xăng, chị lái xe tới siêu thị nhỏ cạnh đó để mua một chai nước. Khi bước ra khỏi xe, chị bắt gặp một cái nhìn quen thuộc. Người đàn ông vô gia cư thường đứng ở góc ngay cạnh trạm xăng đang có mặt ở đó. Đèn giao thông và việc làm ăn bận rộn đã khiến rất nhiều người qua đây nên

ông ta khó có thể tìm được một chỗ nào khác ngoài một trong bốn góc đó. Paula biết sự thông cảm của Steve dành cho người đàn ông này, đó là lý do ông ta ở đây.

Paula đã gặp người này suốt năm qua và lần nào cũng cho ông ta vài đồng khi chị rời trạm xăng. Paula đọc ở đâu đó rằng có trên 20% số người vô gia cư là các cựu chiến binh và 50% trong số đó đã tham gia chiến tranh tại Việt Nam. Người đàn ông này đội một mũ lưỡi trai màu xám với hình đầu đại bàng phía trước. Cái mũ rách rưới như chính ông vậy và Paula luôn thấy con đại bàng trên chiếc mũ đó trông mới dữ tợn làm sao. Mái tóc muối tiêu của ông buộc xộc xệch và chiếc mũ tụt xuống tận mắt. Cái đầu của ông luôn cúi thấp, thật khó có thể nhìn thấy đôi mắt. Chi khi nào Paula cho tiền, ông ta mới nhìn lên và mỉm cười. Ông ta luôn nói: "Chúa phù hộ cho cô, cô ạ" như là một cách để cảm ơn.

Đôi mắt ông ấy lõm sâu và làn da quanh đó bị biến dạng một cách khắc khổ. Khi ông cười, ai cũng có thể nhìn thấy ông không còn chiếc răng nào. Râu xám và dài như lâu lăm rồi không được cạo, ông mặc một chiếc áo phông màu xám cũ rách và bẩn thiu như chính cái mũ ông đang đội. Ông tay thì được xắn lên tận khuỷu, còn hai cánh tay thì đầy những vết xăm trổ đã phai màu. Paula cho rằng ông ta có những vết xăm đó là từ thời gian ông phục vụ trong quân đội. Đôi giày cũ nát và chiếc quần bò quá khổ, đầu gối đã bị rách bươm. Chiếc quần bò trông cũng kinh khủng như áo và mũ của ông.

"Người bạn đó của chúng ta thật khốn khổ", Steve nói khi ông đứng cạnh Paula. Có vẻ như Steve luôn xuất hiện đột ngột và điều đó khiến Paula hơi sợ.

"Chúng ta chắc sẽ không có gì để phàn nàn", Paula đáp lại mà không rời mắt khỏi người đàn ông đó. Khi cô nhìn quanh trạm xăng, thấy những chiếc xe nườm nượp vào ra, cô quay lại nhìn Steve, nói: "Công việc kinh doanh tốt đó, ông Steve à."

"Giống như chị vừa nói, tôi chẳng có gì để phàn nàn cả."

Paula luôn ngưỡng mộ sự ân cần ông Steve dành cho các khách hàng của mình. Ông luôn chào và cảm ơn vì họ đã thường xuyên đến cửa hàng của ông. Cô tự nhủ, ông sẽ trở thành một nhân viên bán hàng hoàn hảo của Wal-Mart¹.

"Còn công việc bán hàng của chị thế nào rồi, Paula?", Steve hỏi.

"Vẫn tốt, Steve ạ. Tôi chỉ hơi lo lắng về tương lai. Tôi nghĩ, tôi đã có được tất cả những phần thưởng ở mức trung bình trong lĩnh vực của tôi. Nhưng nếu tôi thực sự muốn xuất sắc, tôi sẽ phải nhắm tới những khách hàng có tác động lớn đến cuộc đua của mình." Cô băn khoăn tại sao mình lại đang giải thích tất cả những điều này cho một ông già tại trạm xăng呢.

"Tôi chắc chắn chị sẽ làm được. Chị biết không, tôi vẫn nhớ khi chiếc xe ngoại lân đầu tiên được nhập vào nước ta những năm 1970, tôi đã bắt đầu công việc của mình bằng cách nghiên cứu chúng miệt mài. Lúc đó, tôi chỉ có bốn thợ cơ khí. Xưởng sửa chữa ba gian của tôi nằm ở vị trí này", nói rồi ông chỉ vào chỗ máy nhà vệ sinh. "Ba trong bốn người đó lúc nào cũng bận rộn sửa chữa bên trong xe, người còn lại làm mọi

¹ Chuỗi siêu thị bán lẻ hàng đầu thế giới.

việc bên ngoài. Đường như, tôi có hai loại thợ cơ khí vậy: những người rất đam mê xe ngoại và những người chẳng hề thích thú nó một chút nào. Những người không thích luôn gọi chiếc xe là *của nợ¹* và nói rằng họ sẽ không ở lại được lâu. Một số thậm chí còn không chịu mày mò, tìm hiểu chúng. Tôi nghĩ, họ sợ sự thay đổi hoặc một cái gì đó. Và tất nhiên, những người như vậy sẽ không làm việc cho tôi lâu được.” Ông cười mỉm.

“Tôi luôn ấn tượng với những người thợ gắng hết sức tìm hiểu về chiếc xe. Chị có biết chiếc Nissan đã được gọi bằng cái tên Datsun không?”

“Không, Steve ạ, tôi không biết điều đó”, Paula trả lời với vẻ mặt bối rối. Cô tự hỏi, những cái tên đó ở đâu ra vậy nhỉ?

Steve cảm ơn Paula đã mua xăng của ông, cô đi vào, mua nước, rồi trở lại xe và về nhà để kịp chạy bộ buổi tối. Khi cô rời trạm xăng, cô kéo cửa xe xuống và cho người vô gia cư đó một đô-la.

Ông ta rất cảm kích cô và lặp lại câu đã trở thành “câu nói quen thuộc” của ông: “Chúa phù hộ cho cô, cô ạ!”

Mặc dù, ông ta đứng ngoài còn Paula ở trong xe nhưng cô vẫn ngửi thấy nồng nặc mùi rượu, thuốc lá và một mùi gì rất khó chịu. Lúc bấy giờ, cô nhớ kín hon về bài báo mà cô đã đọc, về những người vô gia cư. Nó nói rằng, trên 75% số cựu chiến binh vô gia cư đều nghiện rượu, thuốc, các vấn đề về sức khỏe hoặc tinh thần. Khi lái xe về nhà, cô cảm thấy tiếc cho người đàn ông đó và tự hỏi điều khủng khiếp nào đã đẩy ông ta đến nơi này?

¹ Thủ bó đì.

Tập thể dục là một cách tuyệt vời với Paula. Cô vẫn thường tham gia các môn thể thao. Thực ra, cô từng là thành viên của đội bóng cơ động suốt tám năm liền. Từ 10 đến 18 tuổi, cô đã hoạt động trong một đội bóng luôn được xếp hạng quốc gia và đã giành được chiếc cúp vô địch trong hai mùa bóng khác nhau. Bóng đá là niềm đam mê đối với cô và bố mẹ cô. Cô đã đi khắp nước Mỹ và đã trải qua đủ mọi thách thức cũng như phần thưởng khi đội bóng thành công.

Có hai điều quyết định thành công của đội bóng đó: Thứ nhất, đó phải là những cầu thủ rất xuất sắc. Thứ hai, và có lẽ là quan trọng nhất, toàn đội phải nỗ lực để đạt được thành công. Bên cạnh đó, cô cũng đã rất may mắn được học một huấn luyện viên tuyệt vời trong ba năm cuối cùng. Cô biết, mình không bao giờ quên những thăng trầm của cả đội, và mặc dù cô đã đánh mất một số cơ hội được học bóng tại trường đại học nhưng đến giờ cô vẫn giữ thói quen tập luyện đều đặn đó.

Paula, một *chuyên gia*, có được sự siêng năng cẩn cù trong nghề bán hàng chính nhờ những năm sống rất ki luật khi làm vận động viên. Khi nhớ lại, cô nghiệm ra bất cứ khi nào cô lo lắng về tương lai sự nghiệp bóng đá của mình và định sẽ từ bỏ, khả năng đá bóng của cô cũng suy sụp theo. Theo đó, cô dành ít thời gian cho bóng đá hơn. Nhưng khi cô xác định mục tiêu rõ ràng là phải thành công, cô sẽ thành công. Và không ngạc nhiên gì khi thời gian cô dành cho chơi bóng cũng tăng lên.

Paula dùng những cuộc chạy bộ buổi tối để xem lại các mục tiêu của mình. Cô coi đây là cơ hội để thực sự thành

thật với bản thân về mục đích kinh doanh trong tương lai. Cách đây không lâu, cô đã dành thời gian để tìm tòi và hiểu được giá trị của việc cần xác định rõ ràng mục tiêu. Sự quan tâm của cô về chủ đề này bắt đầu khi một người bạn cho cô chiếc đĩa CD về "những mục tiêu thực sự." Cô đã thực sự bị thuyết phục rằng bạn có cơ hội rất lớn đạt được những mục tiêu của mình một khi cà ý thức và tiềm thức của bạn hòa làm một. Cô cũng hiểu ra rằng điều này sẽ không thể có được trừ khi con người sẵn sàng thành thật với bản thân và chấp nhận thử thách tự kiểm nghiệm mình. Đã rất nhiều lần cô chứng kiến những người bạn trong nhóm khẳng định thái quá về thành công trong tương lai mà họ đang lập ra và cuối cùng thì chỉ đạt được một ít trong số chúng. Cô cho rằng đó là do những mục tiêu thực sự của họ không rõ ràng. Về ý thức, họ đã lên kế hoạch để đạt được những kết quả tốt, nhưng những ý nghĩ của họ lại không phải như vậy. Trong tiềm thức họ, "trò nghi ngờ" đang chất chứa những điều sau đây:

- *"Tôi nghi ngờ việc mình có thực sự làm được điều đó?"*
- *"Tôi nghi ngờ việc mình có đang dành thời gian vào những việc cần thiết?"*
- *"Tôi nghi ngờ tôi có thực sự xứng đáng với tất cả thành công đó hay không?"*
- *"Tôi nghi ngờ liệu tôi có may mắn đó?"*

Và khi "trò nghi ngờ" này tiếp tục, tất cả những ý nghĩ có hại đó sẽ ngăn con người ta đạt được những thành công lớn hơn. Vì thế, những mục tiêu thực sự sẽ không rõ ràng vì chính những mâu thuẫn trong ý thức và tiềm thức. Cô

nhận ra rằng điều khó nhất là xác định được những ý nghĩ trong tiềm thức đang đối nghịch với những suy nghĩ trong ý thức.

Những niềm tin mới phát hiện của cô về sức mạnh tiềm tàng của “mục tiêu thực sự” càng được khắc sâu khi cô nhìn lại những việc đã xảy ra trong đời cô, từ những thử thách lần chiến thắng trong nghiệp bóng đá, tới những tiến bộ trong học tập. Cô tin rằng nếu bạn thực sự xác định được những mục tiêu của mình và biến chúng thành một phần công việc hằng ngày của bạn thì cuối cùng chúng sẽ trở thành hiện thực.

Paula đã xác định những mục tiêu bán hàng hồi đầu năm và dán chúng ở những nơi cô dễ nhìn thấy nhất trong ngôi nhà của mình: trên gương tại phòng tắm hoặc gương trong phòng ngủ, trên tủ lạnh, và cả trên tường phòng làm việc của cô ở nhà. Chúng có nội dung như sau:

- *Tôi sẽ trở thành chuyên gia về mọi sản phẩm của công ty.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia bước qua mọi trờ ngại.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia trong việc theo đuổi những cách thức bán hàng hiệu quả nhất.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia trong quản lý lĩnh vực của mình. Tôi sẽ làm việc chăm chỉ và biến những hiểu biết của mình thành các thương vụ.*
- *Tôi sẽ tăng thu nhập của mình lên sáu con số trong năm nay.*
- *Trong khi chạy, Paula tự nhấn lại những mục tiêu của mình và đánh giá tiến bộ của cô trên từng mục tiêu. Cô*

luôn bám sát mục tiêu và có vẻ như cô hoàn toàn có thể đạt được mục tiêu về thu nhập của mình.



Paula nhớ lại lần đầu tiên được đào tạo tại công ty. Cô vẫn nhớ như in rằng, một số người bạn cho cô là quá tử tế và rụt rè nên khó có thể làm được công việc bán hàng. Cứ cho là vậy thi bàn thân Paula cũng hiểu, cô không có thứ tính cách gay gắt và hướng ngoại thường thấy ở những người bán hàng khác. Nhưng cô biết, cô làm việc có trọng tâm và rất quyết đoán, kết quả công việc đã cho cô thấy điều đó. Cuộc gặp mặt sáng nay với Chủ tịch lại một lần nữa khẳng định điều này nơi cô.



Những nhà chuyên nghiệp như Paula có chung những đặc điểm sau:

- *Họ rất đam mê.*
- *Họ có đầu óc phân tích.*
- *Họ tư duy rất logiz.*
- *Họ cạnh tranh ám thầm.*
- *Họ rất đam mê.*
- *Họ kiên trì.*
- *Họ luôn kiểm soát được cái tôi của mình.*
- *Họ là những người bán hàng xuất sắc, ngang hàng với những người thích thể hiện điển hình.*

Trong khi những người bán hàng giỏi nhất là những người rất biết lắng nghe thì Paula, nhà chuyên nghiệp lại càng phát

huy tối đa sức mạnh của những kỹ năng này. Mặc dù cô ít còi mò khi xây dựng các mối quan hệ so với những đồng nghiệp khác, nhưng cô xây dựng chúng bằng tất cả sự thành thạo và khéo léo trong quá trình bán hàng. Giống như tất cả những nhà chuyên nghiệp khác, cô cũng có một hệ thống các câu hỏi giúp thỏa mãn khách hàng và đã vận dụng thành thực trong công việc hàng ngày của mình. Cô căn cứ vào những câu hỏi này và chú ý tỉ mỉ tới những câu trả lời để đáp ứng thích hợp các yêu cầu từ phía khách hàng tiềm năng. Cô rất xuất sắc khi đưa ra các câu hỏi khiến khách hàng trình bày rõ ràng hoàn cảnh hiện nay của họ. Khi họ trình bày, Paula cố gắng tìm ra "khúc mắc" mà họ đang phải trải qua. Lúc đó, cô sẽ hỏi những câu hỏi nhằm đưa khách hàng tới một giải pháp khả thi để giải quyết khúc mắc đó. Và thông thường, những giải pháp đó hoàn toàn có thể được đáp ứng từ các sản phẩm của cô.

Paula nhớ lại một cuộc hội thảo mà cô lần đầu tiên được tham dự với tiêu đề: "Những người bán hàng xuất sắc nhất trên thế giới nói ít hơn các khách hàng của họ." Nhưng theo kinh nghiệm của cô, những người bán hàng rất xuất sắc phải là người biết đặt các câu hỏi hay để khách hàng có thể bộc bạch suy nghĩ của mình. Họ phải là người nối kết thành công các sản phẩm và dịch vụ của mình với khách hàng. Cách thức có hệ thống và có trật tự đó đã khiến phong cách làm việc tuyệt vời của Paula cực ăn nhập với tính cách của cô.

Cô duyệt lại trong đầu từng phần của buổi hội thảo đó khi cô chạy hết đoạn đường dài 8km do cô tự đặt ra. Cô chạy từ nhà, xuống đồi, dọc theo con đường trước mặt tới công viên

thành phố nơi có hai hồ nước rất đẹp. Tiếp đó, cô đi bộ trong khoảng 5 phút để thả lỏng sau đợt chạy dài 40 phút. Khi về tới nhà, như thường lệ, cô lại dành 10 phút nằm thả lỏng trên thảm trong một phòng của cô.

Tôi nay, có cái gì đó khiến Paula lo lắng. Cô dần dần nhận ra cảm giác này, nhưng rất khó có thể xác định chính xác điều gì đang khiến cô trăn trở vậy. Cô liên hệ sự bất an bí hiểm lần này với trước đây, khi cô kết nối những sự việc xảy ra trong cuộc sống với những dự định của mình. Cứ cho là cô đã thành công khi chuyển sang vị trí bán hàng trực tiếp đầy mới mẻ này. Hơn thế nữa, có vẻ như cô sắp sửa nhận ra những mục tiêu bán hàng thực sự của mình. Nhưng tôi nay, giống như nhiều buổi tối khác, cảm giác bất an đó lại quay trở lại. Nó không chính xác là nỗi sợ, cũng không phải là do cô không thực hiện được các mục tiêu ấy. Cô rất tự hào về bản thân khi đã làm tất cả những gì cần thiết để tránh thất bại, nhưng cô thực sự đang phải vật lộn với những nỗ lực này. Cô biết nó ở ngay đây, trong tiềm thức, nhưng Paula quyết định cô sẽ suy nghĩ về điều đó vào cuối tuần.

Sáng thứ hai, Paula đang ở trong văn phòng thì nhận được cuộc gọi từ sếp. Ông ta có vẻ hơi tiếc khi nói rằng: "Tôi biết tôi đã cản trở công việc của chị hôm thứ sáu vừa qua khi yêu cầu chị gặp Chủ tịch. Nhưng cuối ngày hôm nay, tôi muốn nói chuyện với chị. Tôi cần chị giúp đỡ cho một dự án nhóm."

Paula đã lén lịch làm việc trên máy tính của cô. "Tôi có ba cuộc hẹn ngày hôm nay, nhưng tôi sẽ tới văn phòng của ông chiều nay. 3h30 có tiện cho ông không?"

Paula bắt đầu ngày làm việc như thường lệ. Ba cuộc hẹn của cô với khách hàng này để nhằm thúc đẩy việc bán hàng với quy mô lớn hơn. Cô biết rằng trong kinh doanh, khách hàng thường sử dụng dịch vụ của nhiều công ty cùng lĩnh vực kinh doanh và họ sẽ chuyển sang dùng của công ty này khi dịch vụ của nó tốt hơn của những công ty khác. Công ty của Paula làm ăn khá tốt và cô đã có những ngày làm việc rất thành công khi liên tục tăng thị phần của mình.

Trên đường tới văn phòng gặp Giám đốc bán hàng, cô đi qua văn phòng của một khách hàng rất tiềm năng nhưng chưa hề sử dụng dịch vụ của cô một lần nào. Cô nhớ lại, khi lần đầu tiên cô bước vào lĩnh vực này và cô đã có một cuộc hẹn với ông chủ công ty đó. Cô được cảnh báo: Vài năm trước, quý ông đó rất ác cảm với công ty của cô và hiện nay, ông đang hoàn toàn hợp tác với đối thủ chính của công ty. Là một người bán hàng xuất sắc nên điều đó không ngăn cô cố gắng dàn xếp một cuộc hẹn gấp với Giám đốc công ty này. Lúc bấy giờ, cô không ngờ mình lại có thể thiết lập cuộc gặp dễ dàng như vậy.

Hai năm trôi qua, cô biết những kỹ năng bán hàng của mình khi đó so với bây giờ hoàn toàn khác, nhưng Paula vẫn cảm thấy nhói đau khi nhớ lại kí ức đó. Cô gọi đó là "kỉ niệm bán hàng tồi tệ nhất trong đời."

Mỗi lần cô lái xe qua đây, những ý nghĩ cứ bập bênh trong cô. Ý nghĩ đầu tiên là về sự tăng trưởng ngoạn mục nếu cô có thể chinh phục khách hàng tiềm năng này. Doanh số bán hàng của cô sẽ tăng tới 25%. Nó cũng giúp giá tăng đáng kể thị phần của

cô trong lĩnh vực bán hàng. Nó sẽ giúp cô có cơ hội giành phần thưởng Club của Chủ tịch, được trao hàng năm cho người bán hàng nào thu phục được khách hàng mới và có nhiều tiềm năng. Nếu biến kèc cực kì khó tính đó thành một bạn hàng thì sẽ khiến cô cảm thấy mình thành công khi mỗi lần lái xe qua tòa nhà này.

Bên cạnh những lợi ích trên, cô còn biết, dòng sản phẩm của công ty cô tốt và thích hợp hơn rất nhiều sản phẩm mà công ty này đang dùng, từ một đối thủ của công ty cô. Sự bất hợp lý đó khiến Paula rất khó chịu; cô chắc chắn sản phẩm của cô tốt hơn bất kể sản phẩm nào được đưa ra bởi công ty kia.

Những ý nghĩ đó luôn khiến cô nhớ lại kỷ niệm đáng buồn trong lần gặp mặt duy nhất với ông chủ công ty đó. Vì lí do này mà cô chưa bao giờ một lần nữa thử bảo vệ công việc kinh doanh của mình. Có lẽ đây thực sự là điều khiến Paula buồn lòng, lo lắng. Nếu xử lý việc đó một cách thận trọng đã mang lại kết quả tốt cho cô.

Trong khi nhớ lại "kỷ niệm bán hàng tồi tệ nhất trong đời", cô nhận ra, người đàn ông chấp nhận cuộc hẹn chỉ để ông ta trút nỗi khinh bỉ dành cho công ty của cô mà thôi. Chắc chắn rằng người bán hàng trước cô đã hứa hẹn quá nhiều đến nỗi không đáp ứng được. Quan trọng nhất là Ban Giám đốc lúc bấy giờ đã không làm gì để cứu vãn một cơ hội làm ăn, hay tạo một môi quan hệ. Theo quan điểm của vị Giám đốc lúc bấy giờ, người đàn ông này quá khó tính để có thể tạo dựng quan hệ khách hàng.

Paula nhớ lại sự chua chát trong lời của ông chủ đó: "Tôi sẽ không làm ăn với công ty các người kể cả khi tôi không có sự lựa chọn nào khác. Đóng nghiệp của các người đã lừa dối tôi và tôi khó có thể quên được điều đó. Giờ thì hãy cút khỏi văn phòng của tôi ngay để tôi có thể tiếp tục làm ăn với đối thủ của các người!"

"Ôi!", cô tự thốt lên khi nghĩ lại ngày hôm đó.

Cô đã tới văn phòng khu vực của mình, bước vào phòng và để mọi ý nghĩ lại phía sau. Đó là khu công sở nằm ven đồi, được bao quanh bởi các đồng cỏ và cảnh quan tươi đẹp. Ba tòa nhà lớn trong khu này đều chỉ cao có hai tầng. Bên ngoài các toà nhà như được lắp gương, tạo nên vẻ hiện đại.

Văn phòng khu vực nằm ở tầng một. Paula bước vào, chào hỏi những người quen thuộc và dừng lại ở ngăn làm việc của mình, đặt cặp tài liệu và máy tính xách tay xuống. Đây là một trong năm ngăn rất lý tưởng, ngay cạnh cửa sổ trông ra sườn đồi. Chúng được coi là những vị trí đẹp nhất và chỉ dành cho những người bán hàng hiệu quả nhất. Paula là một trong những người ấy. Bốn người còn lại chỉ được nhận những ngăn nhỏ hơn ở phía giữa văn phòng.

Từ đầu xa, Giám đốc bán hàng đã nhìn thấy Paula đang đi tới nên vẫy chào cô. Cô bước vào phòng, ông đứng lên và đóng cửa. Ông nhấn mạnh một lần nữa Paula đã làm rất tốt trong cuộc gặp với Chủ tịch. Paula cảm ơn ông vì những lời khen ấy.

Tiếp đó, Giám đốc nói thẳng vào vấn đề: "Như cô biết đấy, tháng qua công ty đã tiến hành một cuộc khảo sát nội bộ trong đội ngũ bán hàng về chương trình đào tạo của công ty

mình. Kết quả cuộc khảo sát đó cho thấy, tài liệu của chúng ta đã lỗi thời, hoặc bị "ôi thiu" như nhiều người mô tả. Nó cũng chỉ ra rằng cách truyền thụ nội dung đào tạo quá khô khan và tất cả đều mong muốn chương trình có tính chất giải trí và hấp dẫn hơn." Ông cũng giải thích rằng những người bán hàng được khảo sát đã nói rõ ba mục tiêu đào tạo mà họ mong muốn là:

1. Nhiều kiến thức về những sản phẩm chủ yếu.
2. Các cách vượt qua ba sự chối từ thường gặp nhất.
3. Việc đào tạo cần vui nhộn hơn để thu hút những người tham gia.

Ông cho biết, ông chỉ có 30 ngày để soạn thảo ra một chương trình đáp ứng cả ba mục tiêu trên rồi phải giải trình lên Chủ tịch. Chủ tịch đã quyết định không cho phép bộ phận đào tạo tham gia dự án này mà muốn xem những người bán hàng thực sự sẽ đương đầu với vấn đề này ra sao.

Giám đốc tiếp tục giải thích cho Paula rằng ông đã chọn ra hai trong số những người bán hàng kí cựu để phát triển chương trình này. Vì ông lo lắng việc phát triển chương trình có thể khiến họ khó tập trung vào công việc bán hàng được nên hai người đó phải là những người bán hàng hiệu quả nhất và chắc chắn họ phải có được sự tôn trọng của toàn bộ đội ngũ bán hàng trong công ty. Hơn thế, họ phải là những nhà hùng biện ăn nói tháo vát, cởi mở, vui tính và tự tin. Sau lần gặp đầu tiên trình bày về mục đích của chương trình, ông đã giao dự án này cho họ và thống nhất sẽ gặp lại họ sau hai tuần nữa, nghĩa là sau nửa thời hạn phải hoàn

thành. Lúc bấy giờ, ông hy vọng đã có bán thảo đầu tiên về dự án đó.

"Chiều thứ sáu tuần trước, chúng ta đã gặp nhau sau khi tôi đưa Chủ tịch ra sân bay. Khi đó đã được nửa thời hạn rồi", ông nói. Ông đã rất thất vọng vì mọi thứ vẫn chỉ ở dạng ý tưởng và chưa có một bản phác thảo nào cả.

Hai người bán hàng đó có ý tưởng sẽ dùng những bộ phim hấp dẫn nhất làm chủ đề cho chương trình. Có nghĩa là sử dụng các phiên bản theo chủ đề các bộ phim rồi đặt các tấm áp phích quảng cáo quanh phòng huấn luyện và các hành lang cùng với ảnh hai người thực hiện đó được dán đè lên mỗi tấm áp phích phim. Họ sẽ dùng từ "Ngày huấn luyện" làm nội dung cho tấm áp phích đầu tiên. Họ cho rằng đây là một cách hay để giới thiệu chương trình đào tạo và hứa hẹn rất nhiều sự hài hước, vui vẻ.

"Sau đó", Giám đốc nói tiếp, "Họ muốn phát phần thưởng trước khi kết thúc mỗi phần cho những ai trả lời đúng. Điều này sẽ giúp những người bán hàng cùng cố luôn những gì họ vừa học được."

"Kế hoạch này nghe khá tốt mà", Paula nói.

"Đây chính là vấn đề, Paula ạ! Trong khi chúng ta chỉ còn hai tuần nữa để tiến hành tất cả những việc này thì họ cũng không biết gì hơn những gì tôi vừa kể với cô. Nó chưa có nội dung."

Một nụ cười chợt thoảng qua trên khuôn mặt của Paula vì bây giờ cô đã biết hai người bán hàng mà Giám đốc đang nói tới là ai. Họ là những người bán hàng rất xuất sắc nhưng họ

luôn chỉ tập trung vào những lợi ích quan trọng nhất với họ thôi. Paula có thể đã đoán được kết quả nên bắt đầu hiểu ra vì sao cô lại đang ở đây.

"Tôi hỏi họ về nội dung chính của đợt đào tạo. Cô biết không, cả kiến thức về sản phẩm lẫn cách thức bước qua ba trò ngại thường gặp nhất hoàn toàn không được đề cập. Tất cả những gì họ xoáy vào chỉ là ở phần giải trí cho đợt huấn luyện mà thôi." Giám đốc bật cười và Paula cũng vậy. Chỉ còn hai tuần nữa để làm điều này và đó chính là vấn đề. Ông giải thích, sắp tới ông cần nội dung của chương trình huấn luyện mới này. "Dù tôi biết câu trả lời cho câu hỏi của mình, nhưng tôi vẫn phải hỏi."

Bằng sự bắt chước tài tình một trong những người bán hàng, Giám đốc tự đáp lại câu hỏi của chính mình, ông nói: "Ú, chúng ta vẫn chưa làm được điều đó." Ông tiếp tục nói cho Paula biết, ông đã phạm sai lầm khi chọn hai người đó. Ông đã chọn họ vì họ là những người có khả năng bán hàng thiên bẩm. Mặc dù họ rất giỏi bán hàng nhưng họ lại không thể làm được việc này. Trong khi họ chắc chắn có thể trình bày chương trình này trước đồng đội ngũ bán hàng, họ lại thiếu các kỹ năng phát triển và thiết kế chương trình để đạt được các mục đích.

Giám đốc mím cười nói: "Giờ tôi biết, tôi đã nên chọn cô trước khi bắt đầu dự án. Tôi mong muốn cô sẽ tham gia và trợ giúp họ hoàn thành dự án này."

Paula rất quý Giám đốc và bản tính cô luôn muốn giúp đỡ người khác bất cứ khi nào có thể. Cô hoàn toàn tin tưởng

mình có thể xây dựng chương trình giúp bổ sung kiến thức về những sản phẩm chính và cải thiện năng lực của đội ngũ bán hàng trong việc vượt qua ba sự khước từ thường gặp nhất khi bán hàng.

Suốt tuần sau đó, Paula đã gặp gỡ hai người cùng đội. Họ cùng nhau phát triển chương trình đào tạo mà cả Giám đốc và Chủ tịch đều rất hài lòng. Họ vẫn sử dụng chủ đề lúc đầu, dùng tiêu đề các bộ phim kết hợp với những kiến thức cần thiết mà *chuyên gia* Paula đã tích luỹ được. Thực ra, Chủ tịch rất ấn tượng với chương trình đó nên ông đã quyết định dùng nó cho tất cả các bộ phận trong công ty.



Paula từ chối tham gia trình bày chương trình đào tạo này và để cho hai đồng nghiệp kia làm điều đó. Cô đang rất thành công trong lĩnh vực của mình và càng tự tin hơn với kiến thức, kinh nghiệm của mình trong những tình huống như thế này. Thực tế đã cho thấy, cô không ham mạo hiểm nên thấy không cần thiết phải đứng trước đông đảo các đồng nghiệp của mình để rồi có thể nói vấp váp.

Cuối ngày hôm đó, khi chạy bộ buổi tối, cô suy ngẫm về quyết định không tham gia trình bày chương trình huấn luyện đó. "Điều gì đã ngăn mình lại vậy?", cô tự hỏi mình thật to khi nhảy một bước dài. Đó là cách quen thuộc của Paula. Cô chưa bao giờ dám mạo hiểm và việc giữ mình "an toàn" vẫn luôn mang lại hiệu quả cho cô. Nhờ làm việc có trọng tâm và luôn thận trọng, Paula đã và đang có những kết

quà rất chắc chắn trong việc bán hàng. Phong cách này làm cô hài lòng. Có phải vậy không?

Paula vẫn tiếp tục tăng doanh số bán hàng trong những tuần kế tiếp. Việc kinh doanh của cô luôn khớp với những mục tiêu mà cô đề ra. Cô đã là một *chuyên gia* về tất cả các sản phẩm của công ty. Cô có thể xoay sở với những lời từ chối một cách điêu luyện. Kiến thức quản lý lĩnh vực của cô cũng tốt hơn tất cả mọi người trong đội. Cô tuân thủ chặt chẽ các bước bán hàng mà cô được dạy trong tuần đào tạo đầu tiên. Việc bán hàng của cô vẫn phát triển một cách vững chắc, Paula rất yên tâm về phương pháp làm việc của mình và cho rằng không có lí do gì cô phải thay đổi về cách làm đó cả.

Cuối tháng đó, công ty tung ra một sản phẩm mới. Sản phẩm này sẽ được bán thử nghiệm trong bộ phận của Paula. Giám đốc bán hàng đã thúc đẩy mạnh mẽ tinh thần của cả đội khi đề xuất một cuộc thi, trả gấp đôi mức tiền thưởng cho ba người bán được nhiều sản phẩm mới nhất trong tháng tới. Mặc dù ba sản phẩm mới lần trước đã mang lại doanh thu vững chắc cho công ty, Paula vẫn rất ngần ngại khi giới thiệu cái gì đó chưa được chứng minh rõ ràng cho khách hàng của mình. Vì vậy, cô đã quyết định chờ cho tới khi sản phẩm được giới thiệu rộng rãi trên thị trường cô mới tiếp thị chúng cho khách hàng. Kể cả cơ hội được hưởng phần thưởng gấp đôi mức bình thường, thì với cô, an toàn và thận trọng vẫn tốt hơn là liều lĩnh để rồi phải hối tiếc.

Khi chỉ còn một tuần nữa là hết tháng, Giám đốc như thường lệ dán thứ hạng doanh số bán hàng của 15 đại diện

trong bộ phận này. Thứ hạng chỉ dựa trên tháng đó thôi và đó là cách ông thường dùng để duy trì tinh thần thi đấu và thêm phần khuyến khích chuẩn bị kết thúc tháng. Chiều thứ sáu, khi Giám đốc dán thứ hạng này thì Paula đang ở trong văn phòng. Cô rất ngạc nhiên khi thấy mình tụt xuống xếp thứ 8 trên 15. Cứ cho là chỉ còn một khoảng cách ngắn giữa cô và người xếp thứ 7, nhưng cô không quen với việc xếp thứ 8 trong khi chỉ còn một tuần nữa là hết tháng. Cô thường nằm trong top 3 và khi hết tháng thì thường thuộc top 5 người xuất sắc nhất. Lý do cho sự tụt dốc này đã rất rõ ràng: Sản phẩm mới thực sự đã bán rất chạy. Mặc dù không thể hiện ra nhưng Paula vẫn đang băn khoăn về quyết định có nên đẻ đặt như vậy một lần nữa không. Không phải cô đang thất bại, thực ra điều đó rất khó xảy ra. Phương pháp làm việc của cô đã rất hữu ích và cô luôn giữ được ở phong độ như vậy. Nhưng điều gì sẽ xảy ra khi cô cố tiến lên, mạnh bạo hơn một chút? Điều gì sẽ xảy ra nếu cô dám mạo hiểm hơn? Và điều gì sẽ xảy ra nếu cô ít lọ tới thất bại mà hãy sẵn sàng đối mặt với nó?

*

Cô đang suy nghĩ những câu hỏi này khi vào trạm xăng của Steve bơm xăng và mua một chai nước để chuẩn bị cho cuộc chạy bộ buổi tối. Cô thấy thật khó có thể bỏ được dòng suy nghĩ này. Điều đó thật không dễ dàng nhưng có lẽ việc thay đổi phương cách làm việc sẽ có lợi hơn. Cô sẽ nghĩ thêm về điều đó khi đi chạy chiều nay.

Khi nhìn về phía trạm xăng, cô nhận thấy người vô gia cư nọ vẫn đang đứng ở góc, tay cầm cái biến của ông ta. Cô biết

cô sẽ sớm gặp Steve, chắc chắn ông đang cảm ơn khách hàng đã sử dụng dịch vụ của ông, đang giúp đỡ ai đó hoặc đang lau chùi, quét dọn trạm xăng của mình. Đúng như vậy, khi bắt đầu đổ xăng vào xe, cô trông thấy Steve đang chỉ dẫn ai đó cung vừa bơm xăng xong. Đúng là bản chất của Steve, ông luôn đối xử cứ như họ là những khách hàng tốt nhất vậy. Trạm xăng của ông lúc nào cũng nườm nượp xe. Ôtô phải xếp thành hai hàng rồi lần lượt được bơm xăng. Tiếng rửa xe ồn ào liên tục, còn siêu thị nhỏ hết mờ lại đóng để người người vào rồi lại ra.

Tất nhiên, xa phía góc kia, người vô gia cư nọ vẫn đứng đó với tấm biển bìa cứng trên tay. Tấm biển viết: "Cần tiền! Cần chiến binh vô gia cư. Chúa phù hộ!"

Steve đã hướng dẫn xong cho khách và đi tới chỗ Paula. "Chào quý cô! Mọi việc của cô hôm nay thế nào?"

Paula nhìn người vô gia cư rồi quay lại nhìn Steve: "Làm sao có thể tồi tệ bằng người đó được, phải không Steve?"

"Tôi biết cô định nói gì. Mặc dù vậy, ông ta vẫn có chỗ để đi. Tôi nghĩ mọi người đã đối xử với ông ta quá tệ cho tới khi ông ta tìm được chỗ này."

"Ông ấy đã rất may mắn khi có một người bạn là ông Steve a! Vì ông đã để ông ta đứng đó suốt cả ngày." Lời nhận xét của Paula thực sự thật lòng.

"Có biết không, thật là buồn cười, tôi đã có một thỏa thuận với ông ta. Khoảng một năm trước, tôi bảo ông ấy rằng nếu ông ta không ngồi xuống và không quấy rầy khách hàng của tôi, tôi sẽ không làm khó dễ cho ông ta. Còn nếu ông ta ngồi xuống, tôi e là ông ta sẽ bị ai đó chèn qua mặt. Hoặc ông ta sẽ bị lật đi, nằm ra đó, thì tôi sẽ phải làm một cái gì đó. Nói thực

với cô, tôi sẽ chỉ còn cách yêu cầu ông ta đi thôi. Vì thế, ông ta phải đứng đó sáu giờ một ngày, không một lần dám ngồi xuống. Cô nên cho ông ta vài đồng vì điều đó."

Những lời của Steve rất chân thật và Paula có thể thấy Steve cũng rất đau đớn khi chứng kiến những cực khổ mà người đàn ông đó phải chịu mỗi ngày. Ông nói tiếp: "Một số người còn không để ông ấy yên. Bọn nhò đi qua và quát nạt ông ta. Đôi khi, có người còn ném mọi thứ vào ông ấy nữa và nếu đó là rác rưởi thì ông ta sẽ cố bó vào thùng rác. Mặc dù vậy, ông ta vẫn cố xoay sở để được mấy đồng mỗi ngày."

"Đôi lúc, có khách hàng phàn nàn về sự có mặt của ông ta ở đây. Tôi hỏi họ, nếu ông ta thực sự khiến họ phiền lòng và bức bối, tôi đảm bảo rằng ông ta sẽ ngay lập tức bị đuổi khỏi đây. Không ai nói gì. Tôi nghĩ họ còn hơi xấu hổ vì đã phàn nàn về ông ta trước khi tôi nói như vậy." Steve cười nhẹ và lắc đầu khi ông nói xong: "Cô biết một số người như thế nào rồi đấy. Chúa phù hộ cho họ!"

Lúc bấy giờ, một khách hàng ra khỏi trạm, kéo cửa sổ xuống và cho ông già kia vài đồng tiền lẻ. Khi ông ta nhét tiền vào túi, ông quay một chân xuống, tẩm biển rời khỏi tay và ông ta ngã nhào ra đất, mặt đập xuống via hè. Hai cánh tay để bên sườn, đầu ngoeo đi quay mặt về phía Paula và Steve. Đôi mắt nhắm nghiền và miệng thì nôn oẹ.

Người phụ nữ lái chiếc xe chứng kiến toàn bộ cảnh đó hétoáng lên và lao tới người đàn ông tội nghiệp. Bà ta quỳ xuống, tai ghé sát miệng ông cụ. Bà kinh hãi kêu lên thống thiết: "Ông ta không thở nữa rồi. Ai đó hãy làm cái gì đó đi!"

Mọi người ở trạm đều chạy tới đứng quanh người đàn ông. Tất cả như chững lại khi mọi chú ý đều dồn về đây, nơi con người nguy kịch đó đang nằm. Người phụ nữ đứng dậy. Thật không dễ để thấy bà ta đang bị con người 33 cân kia làm cho quá tải. Bà đã làm hỏng đôi bít tất dài của mình. Nhưng bà vẫn rất kích động, bà sợ hãi kêu lên: "Chúng tôi cần bác sĩ! Chúng tôi cần bác sĩ! Có ai biết hô hấp nhân tạo không? Ai đó hãy cứu con người tội nghiệp này đi?"

Paula không thể tin vào những gì cô đang chứng kiến. Cô đặc biệt ngạc nhiên về thời gian diễn ra sự kiện ấy. Họ vừa mới nói về người vô gia cư đó, về thỏa thuận của ông ta với Steve, và số giờ ông ta phải đứng và không bao giờ vi phạm cam kết giữa họ. Mọi thứ diễn ra quá nhanh. Paula quay đi và nhìn Steve. Ngạc nhiên thay, ông không nhìn con người đang nguy kịch đó mà xoay con mắt trực tiếp vào Paula. Cái nhìn sắc nhọn khiến cô có cảm giác cứ như ông có thể cưa vào tâm can cô và thấu được cả cuộc đời cô chỉ trong vài tích tắc vậy.

Không rời mắt khỏi Paula, Steve bình tĩnh nói với cô: "Cô sao vậy, Paula?"

"Cái gì cơ ạ?", cô nói khi cố trấn tĩnh lại và cố hành xử cứ như là cô không biết ông ta đang nói về điều gì.

"Cô vẫn tiếp tục đi rón rén quanh hồ hay sao? Cô không định nhảy xuống sao?"

Những lời lẽ của Steve hiền hòa nhưng chắc nịch. Ông là người duy nhất lúc bấy giờ không vội vã, vì ông vẫn dồn mọi chú ý của mình vào Paula. Lúc đó, cô nhận ra rằng cô đã được đào tạo về hô hấp nhân tạo dù cô chắc chắn chưa từng

nói vậy với Steve. Hồi còn đi học, cô đã dành các mùa hè tinh nguyệt làm cứu hộ và để làm được công việc đó, chắc chắn cô phải có chứng chỉ về hô hấp nhân tạo, và cũng hai lần cô đã cứu sống hai người bơi. Cả hai đều là trẻ con và mỗi lần đó cô đều phôi hợp với một người cứu hộ khác.

“Steve, đã lâu lắm rồi và...” Cô gần như bật khóc khi Steve ngắt lời cô.

“Có định cứ giữ mình an toàn hay định thử thách vậy?” Thái độ của Steve không hề thay đổi, chỉ có điều giờ ông quay lưng lại với cô và đi khỏi. Ngạc nhiên thay, đó không phải là hướng nơi người vô gia cư kia đang nằm và nơi đám đông kia đang tụ tập. Thay vào đó, ông đi thẳng vào siêu thị nhỏ của mình.

Paula nhìn về phía siêu thị nhỏ rồi lại nhìn đám đông. Cô lặp đi lặp lại điều này khi nghĩ tới những việc phải làm. Hiện tại, cô rõ ràng đang rất bối rối: Môi dưới cong lên và nước mắt cô bắt đầu trào ra trên má. Đã lâu lắm rồi, cô không phải dùng đến hô hấp nhân tạo. Và đã có những thay đổi gì? Nếu cô chỉ chờ thêm vài phút nữa thôi, y tá cứu hộ sẽ tới. Hắn là ai đó đã gọi điện cho họ rồi.

Cô lại nhìn đám đông. Vì sao lại không có một bác sĩ hay y tá nào ở nơi này nhỉ? Một hành động trái hẳn với suy nghĩ thận trọng của mình là một thách thức lớn đối với cô. Không chỉ trong tình huống này, mà suốt cuộc đời cô nữa, cô chưa bao giờ dám mạo hiểm. Cả những ngày trong đội bóng, học đại học và khi cô làm nghề bán hàng nữa, chưa bao giờ là như vậy. Cô như hét to lên nhưng chỉ cho chính bàn thân mình nghe thấy: “Tôi không làm việc này đâu!”

Paula nhắm mắt lại, cố gắng tập trung vào những gì cô định làm tiếp theo. Đối với cô, thời gian lúc này như ngừng trôi. Vài phút trôi qua, lúc này, cô đang vận dụng kỹ năng phân tích. Trong giây lát, cô quyết định điều quan trọng nhất là mạng sống của ông ta và biết đâu cô có thể cứu được ông. Nếu cô thất bại, điều đó vẫn tốt hơn khi biết mình đã cố gắng hơn là chẳng làm gì và mặc cho ông ta chết. Cô sẽ cảm thấy thật khủng khiếp nếu cô bò đi và không làm gì cả trong khi con người chẳng có gì để mất kia lại mất đi cái duy nhất mà ông ta có: mạng sống.

Một lần nữa, cô như muốn héto lên rằng: "Chiến đấu hay bỏ chạy, Paula! Hãy quyết định đi nào!"

Từ bên trong cái siêu thị con con đó, Steve bình tĩnh nhìn ra khi Paula chen giữa hai ống bom xăng, bước ra một khoảng trống, vòng qua một chiếc xe và xe đôi đám đông, những người đang tụ tập quanh người đàn ông bị ngất xiu đó. Năm tay siết chặt, còn hai cánh tay cô như khóa chặt hai bên mình khi cô nói bằng giọng thật gãy gọn: "Xin lỗi! Tôi biết hô hấp nhân tạo. Có lẽ tôi có thể giúp được."

Một người trong đám đông nói: "Mọi người hãy tránh đường! Hãy để cô ấy vào." Và thế là người ta nhường đường cho cô tới bên người đàn ông đang nằm đó.

Paula có thể cảm thấy ánh mắt mọi người đang đổ dồn về mình khi cô quỳ xuống bên cạnh người vô gia cư đó. Ông không hề di chuyển gì từ lúc ngã. Ông ta vẫn nằm úp với khuôn mặt hướng về trạm xăng như lúc ngã xuống. Cái chất ông ta vừa oẹ ra nồng nặc mùi hôi thối. Đôi mắt ông nhắm nghiền và khuôn mặt tái đi như chết.

Người phụ nữ bị kích động lúc nãy hét to lên: "Cảm ơn Chúa, bạn đã ở đây, bạn thân mến!" Và chân bà loạng choạng suýt ngã về phía sau. Hai người đàn ông vội đỡ bà ngồi xuống đất. Một người đưa cho bà một chai nước.

Paula đang mặc chiếc quần rộng và đi đôi giày vải màu đen cùng một chiếc áo cánh lụa màu lam. Khi quỳ xuống bên cạnh người đàn ông đó, cô nôn oẹ vì ngửi cái mùi đó. Có vẻ như ông lão đã ói ra tất cả mọi thứ trong người ông vậy. Bên cạnh chất nôn là mùi của cơ thể ông lâu ngày không vệ sinh. Nó vượt quá các trải nghiệm trong đời cứu hộ của cô. Mặc dù vậy, cô đang tiến hành các thao tác thật nhanh chóng. Cô cởi bỏ chiếc mũ màu xám, bẩn thỉu với hình con đại bàng đang cau có ra khỏi đầu ông. Cô dùng tay moi sạch các chất ói trong miệng ông. Cô vội vàng chùi tay lên ngay chiếc quần của mình. Cô lật ngừa ông lão ra, nghiêng đầu ông ra sau và xác định ông ta không còn thở nữa. Nhưng cô vẫn thấy tim ông còn đập thoi thóp.

Paula bit mũi người đàn ông và không ngần ngại đặt miệng cô lên miệng của ông lão. Nhìn thấy cảnh đó, một số người trong đám đông cũng phai xi xào. Ngực ông ta phồng lên khi cô thổi hơi vào miệng. Cô làm vậy hai lần thì ngồi xuống, đếm tới bốn, và tiếp tục thổi khi đến năm. Cô lặp lại việc này đường như vô tận, nhưng thực sự nó kéo dài rất nhiều phút. Ông ta vẫn không tự thở được.

"Cố lên, ông lão! Hãy thở đi!", Paula nói qua hàm răng nghiến chặt, "Hãy thở đi! Hãy thở cho tôi thấy đi!"

Lúc bấy giờ, người phụ nữ to béo kia mới nói: "Cô hãy tiếp tục đi. Cô có thể cứu được ông ấy mà!" Nói rồi, bà ta nhìn vào

người đàn ông mà bà đang dựa vào và thở hổn hển: "Tôi cần thêm nước."

Paula vẫn tiếp tục những nỗ lực của mình. Mồ hôi vã ra trên khuôn mặt của cô. Khi cô chuẩn bị thổi vào miệng ông ta một lần nữa thì ông lão đó bật ho. Paula kịp quay đầu đi khi chất ói ông ta phun ra bắn vào một bên mặt và tóc cô. Rất nhanh nhẹn, cô hướng mặt ông ta về phía ông vừa ho và thấy lồng ngực ông pháp phồng trở lại. Đám đông lúc này đã có tới 20 người, họ cùng vỗ tay âm ī chúc mừng. Lúc bấy giờ, hai người y tá cứu hộ đến và quỳ xuống bên Paula đảm nhận trách nhiệm. Sau này, cô kể lại rằng lúc đó cô thậm chí còn không nghe thấy cả tiếng xe cứu thương.

Paula ngồi xuống đất, đầu gối dựng lên, bàn chân chạm đất. Cô ngả đầu ra sau trên đôi tay của mình. Đám đông biết nguy kịch đã qua và bắt đầu giải tán. Khi người ta tàn đi, họ vỗ tay lên vai Paula và khen ngợi: "Làm tốt lắm! Hãy phát huy hơn nữa nhé!" Paula ngồi đó, không biểu lộ xúc cảm nào, đầu nhìn thẳng. Trong cô lúc này thật kinh khủng: mũi hôi thối, chua, chất ói trên tóc và trên khuôn mặt cô, đôi giây thì trầy xước và đầu gối quần thì bị thủng lỗ chỗ.

Lúc bấy giờ, Steve xuất hiện bên cô với một cái khăn mặt ẩm. Ông lau mặt và mắt cô, gắng hết sức lau chất ói trên tóc cô. Cô ngả người phia trước, ôm ông thật chặt và bắt đầu khóc nức nở. Cô phải khóc cho hết, xóa bỏ mọi chất chứa trong lòng đi.

"Hãy nói cho ta biết giờ con cảm thấy thế nào?", Steve nói khi cô ôm lấy ông, "Con vừa làm một điều hoàn toàn không

phải là tính cách của con. Sự việc có thể đã đi theo một cách khác, ông lão đó có thể chết trong khi con đang cố gắng cứu ông ta. Nhưng con vẫn quyết định dám mạo hiểm dù rằng con hoàn toàn có thể chờ đợi cứu hộ đến. "Thực ra, nếu muốn con đã không phải làm việc con vừa làm. Hãy nói cho ta biết, con đang cảm thấy thế nào?"

Paula ngược mắt nhìn Steve: "Con không chắc cảm xúc của mình lúc này như thế nào nữa. Con rất vui vì mọi sự trở nên tốt đẹp. Con chỉ muốn bác biết rằng, con không ngần ngại ông ấy là ai. Đó chủ yếu là lâu lăm rồi kể từ ngày được cấp chứng chỉ về hộ hấp nhân tạo, con chưa tự mình cứu ai. Nó không phải là phong cách của con khi dám liều lĩnh. Con hẳn đã không thể tiến hành thành thạo việc hộ hấp nhân tạo đó. Và ông ấy hoàn toàn có thể chết ngay trước mặt con."

"Nhưng con sẽ cảm thấy sao nếu con không làm gì cả?" Steve đang hỏi một câu hỏi hóc búa: "Con biết điều gì rồi phải không, Paula? Con không phải trả lời ta. Ta sẽ không hỏi con điều gì ngày hôm nay nữa. Con đã trải qua rất nhiều việc và con đã làm tốt lắm." Steve đưa cho Paula chai nước lúc nãy cô định mua và giúp cô đứng lên.

"Cảm ơn, bác Steve!" Cô nói khi bắt đầu chỉnh trang lại mình. Cô lấy chiếc khăn từ tay Steve lau mặt và làm sạch đôi tay. Cô mở chai nước, uống một ngụm đầy, súc miệng rồi nhổ sang bên. Đây là lần đầu tiên và có lẽ cũng là lần cuối cùng cô làm như vậy.

Nhân viên y tế đặt người chiến binh vô gia cư đó lên xe cấp cứu. Một người trong số họ quay lại và nói với Paula: "Cô ổn chứ?"

Lúc này, Paula đang đứng. Cô nói: "Tôi ốn! Còn ông ấy thì sao?"

"Có vẻ như ông ta đã bị mất một lượng nước lớn. Chúng tôi sẽ chăm nom ông ta. Chúng tôi cũng gặp rất nhiều các trường hợp như thế này. Và thường thì không có ai giống cô. Cô đã cứu mạng sống của người đàn ông này."

"Không có gì cả đâu", Paula nói khô khốc. "Tôi sẽ không suy nghĩ lại về tất cả những việc này nữa", cô nói bằng giọng khôi hài.

"Thế giới này cần nhiều người giống cô hơn."

Anh ta chia tay ra, họ bắt tay rồi anh nhanh chóng quay trở lại xe cứu thương. Người cựu chiến binh được đưa lên xe để tới bệnh viện.

"Nếu anh biết rằng...", cô nói nhẹ trong hơi thở của mình.

Một nhân viên y tế khác đang ra xem người phụ nữ bị kích động nọ. Bà ta đang ngồi và dùng tay để quạt mát. Anh giúp bà đứng dậy, đưa bà tới chiếc ghế băng dài bên ngoài siêu thị nhỏ. Xong đâu đây, anh ta chạy lại chiếc xe cứu thương, nhảy lên ghế dành cho khách, cùng hai y tá khác và người vô gia cư kia tới bệnh viện.

Steve đã quay trở lại với công việc của mình. Ông đang lau kính chiếc xe của một quý bà nào đó khi Paula bước vào nhà vệ sinh để rửa tay và mặt. Trước khi với lấy chiếc khăn giấy, cô nhìn vào gương và nói với mình một cách mỉa mai: "Cô trông tuyệt lắm, Paula." Cô dùng những chiếc khăn giấy, bước ra ngoài và lên xe của mình. Cô trông thấy một lon nước mình yêu thích được đặt ở ghế khách. "Là Steve", cô nói khi

bắt đầu lái xe ra khỏi trạm. Khi đưa xe ra, cô dừng lại và nhìn nơi mà người vô gia cư đó vẫn thường đứng.

Nói chung, cô rất vui vì mình đã hành động. Người đàn ông đó đã sống và thử thách đã qua. Tôi nay cô sẽ tiếp tục chạy bộ.

Điều đầu tiên Paula làm khi về nhà là đánh răng thật kỹ, vứt chiếc bàn chải đó đi và thay nó bằng một cái mới. Sau khi tắm kĩ càng bằng nước nóng, Paula mặc bộ đồ thấm mồ hôi, chiếc áo phông cộc tay của đội bóng ngày trước và vào bếp ăn nhẹ. Trên chiếc tủ lạnh là tờ giấy ghi những mục tiêu, dự định của cô. Mặc dù cô đã nhìn chúng hàng trăm lần nhưng lần này cô nhìn chúng cứ như là lần đầu vậy:

- Tôi sẽ trở thành chuyên gia về mọi sản phẩm của công ty.
- Tôi sẽ là chuyên gia bước qua mọi trở ngại.
- Tôi sẽ là chuyên gia trong việc theo đuổi những cách thức bán hàng hiệu quả nhất.
- Tôi sẽ là chuyên gia trong quản lý lĩnh vực của mình.
- Tôi sẽ làm việc chăm chỉ và biến những hiểu biết của mình thành các thương vụ.
- Tôi sẽ tăng thu nhập của mình lên sáu con số trong năm nay.

Cô gật đầu đồng ý khi đọc từng dòng. Lúc này, cô nhận thấy như thiếu một cái gì đó trong những dự định của mình. Nó là chìa khóa giúp cô tiếp tục tăng trưởng hơn nữa. Cô nhớ lại những câu hỏi cô tự hỏi mình trước khi cứu người đàn ông đó.

Cô lặp đi lặp lại điều cô nghĩ sáng nay: "Điều gì xảy ra nếu tôi tiến lên một chút? Điều gì xảy ra nếu tôi mạo hiểm hơn?"

Điều gì xảy ra nếu mình ít lo lắng tới thất bại mà chỉ sẵn sàng đối mặt với nó? Tôi sẽ cảm thấy sao và tôi sẽ nhận được những kết quả như thế nào?"

Các sự kiện trong ngày hôm nay tại trạm xăng khiến Paula nghĩ tới việc thay đổi cách tiếp cận cuộc sống của mình. Chi ý nghĩ đó thôi cũng khiến Paula ngạc nhiên và hơi sợ sệt. Cô là một phụ nữ, người đã rất thành công trong những việc khiến cô yêu thích và say mê. Là một vận động viên, cô đã chơi cho đội tuyển nổi tiếng quốc gia. Là sinh viên, một khi cô cam kết sẽ phải thành công, sự tiến bộ của cô trong lớp rất đáng nể. Trong bán hàng, cô đã trở thành người bán hàng hàng đầu nhờ sắc sảo, tinh tường trong mọi lĩnh vực nghề nghiệp. Nhưng hôm nay, cảm xúc của cô khác hẳn những gì cô cảm nhận trước đây, không còn khó chịu như trước nữa, Paula biết đã có gì đó thay đổi và cô biết điều đó. Nhưng đó chính xác là cái gì?

Cô suy ngẫm về quyết định giúp người vô gia cư ngày hôm nay của mình. Điều gì sẽ xảy ra nếu cô không thể cứu sống được người đàn ông đó? Một câu hỏi thật khó. Nhưng cô biết, cô đã làm mọi điều có thể sau đó, những người y tá đến và đảm trách thay cô. Ít nhất, cô cũng đã cố gắng. Khi ngẫm lại, cô nhận ra, cô hẳn sẽ ghê tởm mình nếu cô đã không bước lại và cố làm một cái gì đó.

Nếu ông ta không qua khỏi thì điều đó sẽ có ảnh hưởng như thế nào tới cô? Cô suy nghĩ và khẳng định và cô sẽ cảm thấy tiếc cho người đàn ông đó nhưng vẫn hài lòng vì mình đã gắng hết sức để giúp ông ta trong tình huống đó. Điều

quan trọng nhất là, cô đã hành động và hành động đó rõ ràng đã mang lại kết quả khả quan.

Nhưng tại sao lúc đầu cô lại do dự? Cô nghĩ một lát rồi quyết định, bản tính cô là thận trọng. "Mình là một người có óc phân tích, phê phán, điềm tĩnh và kiên nhẫn. Mình không có tính hướng ngoại. Nhưng bạn hiểu điều đó thế nào? Điều đó không có nghĩa là mình luôn giữ an toàn. Cuộc sống là phải sẵn sàng đón nhận tất cả." Cô cười to trước những gì cô vừa nói với mình.

Paula, một *chuyên gia*, đã có rất nhiều điều phải nghĩ, nhưng tối nay cô có cảm giác thật tuyệt vời vì mình đã quyết định đương đầu với tình huống khó khăn.



Trong ngày nghỉ cuối tuần, Paula không thể không nghĩ đi nghĩ lại những cảnh tượng của ngày thứ sáu trong đầu. Khi làm vậy, cô được trải qua nhiều xúc cảm khác nhau. Nói chung, cô rất hài lòng vì mình đã hành động. Cô thấy nỗi da gà khi ngẫm lại, sao cô lại chần chờ không hành động lâu đến vậy? Dù cô phân tích như thế nào thì việc cứ giữ mình an toàn mà không lao vào thực hiện sẽ khiến cô khổ tâm hơn việc cô không cứu sống cho người vô gia cư đó.

Cô tin rằng hành động lần tránh rủi ro thường sẽ mang lại những kết quả chắc chắn hay hoàn toàn có thể phòng đoán được. Nói cho cùng, cô đã luôn sống cuộc đời mình như thế. Tuy nhiên, có lẽ quá nhiều góc cách của cuộc sống đã bị bỏ qua bởi nguyên tắc sống quá thận trọng đó. Sống mà không dám

mạo hiểm, bạn sẽ bỏ mất khá nhiều cơ hội. Theo khía cạnh tích cực, cô nhận thấy rằng có lẽ những người dám đón nhận các cơ hội sẽ sống lâu hơn, tăng trưởng mau hơn và thậm chí còn giàu có hơn. Dần dần, ngày cuối tuần qua đi, Paula cũng có được quyết định của chính mình.

Sáng thứ hai, trên đường đi làm, Paula xem lại quyết định của mình. Cô sẽ điều chỉnh lại cách suy nghĩ khi bắt đầu một ngày bán hàng mới và sẽ trải qua ngày hôm đó với một cái nhìn khác. Trong khi vẫn tiếp tục cẩn thận tránh các sai lầm nghiêm trọng, cô sẽ ít thận trọng hơn với những thất bại nhỏ bởi biết đâu chúng có thể mang lại thành công trong tương lai. Cô sẽ tăng cường các cuộc gọi và không lo lắng quá nhiều tới sự từ chối nữa. Cô sẽ giới thiệu các sản phẩm mới tới khách hàng của mình không chút chần chừ. Cô sẽ hành động nhanh hơn và cố gắng ít quan tâm tới các tiểu tiết không quan trọng.

Cô sẽ làm tất cả những việc này để khiến bản thân thấy thoải mái. Paula, một *chuyên gia* vừa trao cho bản thân một thử thách mới. Cô sẽ thẳng tiến tới mục tiêu và tin tưởng vào các kỹ năng của mình mà không một chút do dự.

Dù là người bán hàng hàng đầu, *chuyên gia* Paula lại luôn giới hạn bản thân mình một cách quá thận trọng, điều đó khiến cô bỏ lỡ rất nhiều các cơ hội khác. Bên cạnh đó là sự hụt hắng khi cô biết rằng mình có thể làm được nhiều hơn thế. Cô nhận ra chính thành công hiện tại và sự dè dặt đã ngăn cô vươn lên nấc thang tiếp theo.

"Đây có phải là điều đang khiến tôi lo nghĩ không?", cô nghĩ, "Đó có phải chính là sự hụt hắng mà tôi đang cảm

thấy? Tôi không sợ hãi, không thiếu hành động nhưng thực tế là tôi đang đánh mất cơ hội bởi chính bản chất quá thận trọng của mình?"

Cô còn hai giờ trước cuộc hẹn đầu tiên. Cô đã quyết định sẽ thẳng tiến theo hướng: can đảm tiến hành các cuộc gọi hẹn gấp các khách hàng tiềm năng, những người mà trước đây cô đã hẹn gấp không thành công. Paula thường dùng điện thoại để thực hiện các cuộc hẹn gấp đầu tiên như thế. Nhưng lần này, với thái độ không mất gì và sẽ có mọi thứ, cô bước tới và sẵn sàng đối diện với sự khước từ mà không lo lắng. Thực tế, cô tự nói với mình, dù kết quả có như thế nào thì đều là những trải nghiệm tích cực vì cô đã dám chấp nhận mạo hiểm, điều mà mới tuân trước thôi cô đã không dám.

Chỉ trong một giờ tiếp đó, cô đã thực hiện bốn cuộc gọi. Có hai nơi đã bày tỏ họ rất vui với sự cạnh tranh của Paula nhưng họ không nghĩ là sẽ thay đổi đối tác trong tương lai gần. Kiến thức quản lý trong lĩnh vực của Paula đã cho cô biết điều đó có nghĩa là gì. Tuy nhiên, trong cuộc gọi thứ ba, cô đã có thể sắp xếp cuộc hẹn với một khách hàng trong tháng này. Người này chỉ nói chuyện với cô trong ba phút, nhưng ông đã hẹn gấp cô.

Cuộc gọi thứ tư, không thể gấp được người có trách nhiệm nhưng cô đã để lại taint danh thiếp của mình. Nhân viên lễ tân cho biết, cô ta sẽ chuyển taint các này tới đúng người. Cô đã biết được tên người quyết định và người này vô tình lại là con trai của chủ doanh nghiệp đó. Thông tin này hoàn toàn mới với Paula và cô biết rằng với người quyết định mới này, cơ hội sẽ rất tiềm năng. Đó không phải là một cuộc gọi tồi.

Đang ở trong khí thế đó, và còn hồn một giờ nữa mới tới cuộc hẹn gặp đầu tiên Paula đã quyết định đưa ý nghĩ "dám mạo hiểm" lên một tầm cao mới. Cô đang tận hưởng cảm giác mạnh mẽ mà cô sắp sử dụng cho cuộc gọi tiếp theo. Cô ngồi trong xe, tra sổ kinh doanh. Trước mặt cô là tập hợp những khách hàng mà hai năm trước cô đã trải qua "những cuộc gọi bán hàng tồi tệ nhất trong đời." Cô chưa bao giờ lùi bước và giờ cô đang tính sẽ bước qua các cửa ài khó khăn này. Trong số đó, có cả người đàn ông đã hẹn gặp cô để chửi bới thậm tệ về điều mà cô chẳng thể làm gì được.

Cô ngồi trong xe và cân nhắc cảm xúc của mình dành cho đối tượng này. Điều tồi tệ nhất có thể xảy ra là gì? Cô kết luận rằng điều tồi tệ nhất là ông ta sẽ lại hành động như hai năm trước ông đã làm. Nhưng nó có thực sự đau đớn? Dù thế nào thì cô đã hồi tưởng lại nó rồi mà nên nó sẽ không thể gay cấn hơn được nữa. Còn điều tồi tệ hơn là con người đó hoặc bỏ qua cơ hội này một lần nữa và không hành động gì cả? Cô gật đầu khi kết luận không làm gì sẽ tồi tệ hơn cho cô.

Chuyên gia Paula rất tự hào về cách suy nghĩ mới của mình. Cô luôn có đạo đức nghề nghiệp rất vững vàng, luôn là người thành công, nhưng giờ cô sắp sửa bổ sung một công cụ mới vào kĩ năng làm việc của mình. Cô sẵn sàng mạo hiểm, điều mà mới chỉ mấy ngày trước đây thôi cô cho là không thể nghĩ tới.

Cô tiến vào tòa nhà, giới thiệu mình với người lễ tân và hỏi xin vài phút với Giám đốc. Người lễ tân gọi điện và cho Paula biết, ông ta đang bận nhưng nếu cô chờ một lát, ông có thể dành cho cô năm phút.

Paula có thể thấy tiếc cho mình và đã nghĩ tới việc hẹn gặp vào ngày hôm sau, nhưng thay vào đó, cô nói: "Vâng! Tôi đồng ý! Cảm ơn cô!".

Khi ngồi tại hành lang, cô không biết mình phải nói gì với ông chủ đó. Chỉ điều này thôi đã không phải là đặc điểm của Paula, một *chuyên gia* rồi. Cô nhanh chóng lên kế hoạch dựa trên những già thiết về thái độ của ông ta. Bất kể ông ta hành xử theo cách nào thì Paula cũng đã có sự chuẩn bị đôi chút. Cô không thấy mọi thứ hoàn hảo, nhưng rất vui vì đã dám thử thách mình, điều mà mới tuần trước cô không dám nghĩ đến. Nói cho cùng, đó là một cơ hội tốt vì ông ta đã chấp nhận gặp cô nhanh chóng và ôn hòa.

Người lễ tân nhận điện thoại và sau khoảng 15 phút cô nói với Paula rằng: "Ông ấy sẽ gặp chị ngay bây giờ. Chị hãy đi qua lối ra, rẽ phải, rồi đi hết phòng họp. Cửa cuối cùng bên trái là phòng của Giám đốc của tôi. Chị đã đến đây bao giờ chưa ạ?"

"Cảm ơn cô! Tôi đã đến đây rồi", Paula nói, cô không dám tin mình thực sự đang làm những việc này: "Tôi biết nó ở đâu rồi." Nói xong, *chuyên gia* Paula di chuyển tới cánh cửa tự động, rẽ phải, đi hết phòng họp, rẽ trái và bước vào phòng Giám đốc. Cô tự hỏi, những người gặp cô đi qua trên đường vào phòng Giám đốc có nghe thấy tiếng tim cô đập không?.

Ngồi phía sau một chiếc bàn hình chữ U trong văn phòng lớn đó là người hai năm trước đã trút tất cả cơn thịnh nộ của mình lên Paula, một *chuyên gia*.

"Tôi phải nói điều này với cô, cô bé! Cô can đảm lắm đấy!" Một giọng nói phát ra từ phía sau chiếc bàn.

"Chào ông và cảm ơn vì đã gặp tôi. Tôi là Paula", cô quyết tâm sẽ không để ông ta thấy mình đang vã mồ hôi.

Ông ta ngắt lời: "Được rồi, tôi biết cô. Hãy để tôi tiết kiệm thời gian cho cô. Vẫn không có thay đổi gì về phía tôi", ông ta vẫn giận dữ như lần trước: "Như lần trước tôi đã nói khi cô tới đây, khi còn hợp tác với công ty cô, tôi đã hoàn toàn bị lừa. Tôi sẽ không phạm sai lầm như vậy lần thứ hai. Tôi sẽ phá sản nếu làm như vậy."

Paula nhìn thẳng vào người đàn ông mà lần trước như muốn xé cô ra thành từng mảnh. Cô dám mạo hiểm với những lời nói của mình: "Nếu tôi có thể nói, tôi cũng sẽ không phạm sai lầm lần thứ hai. Đó là lí do tại sao tôi có mặt ở đây. Trong hai năm qua, chúng tôi đã dành được nhiều thị phần hơn bất cứ đối thủ cạnh tranh nào khác. Và ông hãy thử đoán chúng tôi có được thị phần đó từ đâu? Từ chính những khách hàng của chúng tôi. Bên cạnh đó, công ty chúng tôi đã sửa chữa rất nhiều sau lần cuối cùng ông làm ăn với chúng tôi. Người đại diện bán hàng (mà đó là tôi) và cả Ban Quản lý nữa đã hoàn toàn khác. Chúng tôi đã tiến hành ba nghiên cứu khảo sát đánh giá của khách hàng. Cá ba nghiên cứu đều cho thấy, các sản phẩm của chúng tôi đều tốt hơn tất cả sản phẩm của các đối thủ khác. Ngay cả những đối thủ của công ty ông cũng đang tận dụng những lợi thế của sản phẩm mà chúng tôi đưa ra. Tôi có các bằng chứng chứng minh cho những điều tôi vừa nói. Tôi muốn được hợp tác với ông, và nói thẳng ra, tôi không phải là người bán hàng dâ lừa dối ông. Tôi là Paula, các khách hàng của tôi rất tin tưởng ở tôi. Ông có thể gọi cho vài người

trong số họ để kiểm chứng. Tôi sẵn lòng giới thiệu với ông một số người để ông tham khảo."

Giọng nói của Paula không hề thay đổi. Cô nói rất chuyên nghiệp và thái độ của cô rất chân thành và tự tin. Trong cuộc đời mình, cô chưa bao giờ cương quyết như vậy với một khách hàng, nhưng trong trường hợp này, cô hoàn toàn chẳng có gì để mất.

Sự yên lặng tràn ngập căn phòng khi họ nhìn nhau chằm chằm. Paula, một *chuyên gia*, đang mỉm cười khi cô làm điều đó. Cô sẽ không nói tiếp cho đến khi ông nói trước. Những người bán hàng xuất sắc nhất nói ít hơn khách hàng của họ và cô cũng đã nói đủ rồi. Đã đến lúc nên chờ đợi và theo dõi.

Ông chủ đó nhún cô khi chăm chú nghe cô nói. Sau khoảnh khắc có cảm giác như là vô tận với Paula, ông ta nói: "Tôi ghi nhận rằng cô đã không liên quan gì trong thương vụ trước đây giữa hai công ty. Tôi muốn nói với cô điều này, nếu muốn tôi cân nhắc việc làm ăn với cô thì tôi phải xem xét vụ việc trong quá khứ đó đã và tôi muốn gặp sếp của cô. Cô biết là tôi luôn thận trọng với tài khoản của mình mà."

Paula không thể tin mình đang được nghe những tín hiệu muốn hợp tác. Cô biết chính xác những gì phải làm trong lúc này, giống như mọi điều cô đã làm trong quá khứ. Cô là Paula, một *chuyên gia*. "Tôi chắc chắn sếp tôi rất muốn được gặp ông và tôi biết, chúng ta có thể làm cái gì đó tháo gỡ quá khứ. Ông ấy là người rất sáng tạo mà."

"Chúng tôi sẽ bàn về điều đó! Đây là địa chỉ của tôi. Tôi có hai hợp đồng sẽ hết hạn trong 90 ngày tới. Tôi sẽ xem những

giì cô có thể mang tới cho tôi và chúng ta sẽ bắt đầu từ đó. Hãy gặp tôi trong 30 ngày tới và tôi sẽ xem sản phẩm của công ty cô."

Một người bán hàng tốt phải biết khi nào thì nên đi, và bây giờ là lúc làm nhu vậy. "Nó sẽ rất tuyệt! Tôi sẽ không giới thiệu Giám đốc của tôi cho tới khi chúng ta hiểu nhau hơn, nhưng tôi sẽ cho ông ấy biết về cuộc nói chuyện này. Tôi có thể biết thời gian cho cuộc gặp mặt của chúng ta ngay bây giờ không à?"

"Hãy gọi cho tôi trong hai tuần tới, tôi sẽ xếp lịch với cô!"

"Vâng, thế cũng được! Cảm ơn vì đã gặp tôi ngày hôm nay." Paula đưa ông tấm danh thiếp của mình và bắt tay chào rồi đi thẳng ra cửa.

"Cảm ơn vì cô đã tới", người đàn ông nói từ phía sau bàn.

"Cảm ơn ông đã gặp tôi".

Paula lướt nhanh qua phòng họp, qua các cánh cửa tự động, ra hành lang, rồi cảm ơn người lễ tân. Trên đường ra xe, cô tự hỏi sẽ có bao cơ hội kinh doanh khác nữa trong lĩnh vực này nếu cô tiếp tục bớt thận trọng và dám mạo hiểm hơn.

"Chúng là sự mạo hiểm hay là các cơ hội vậy?" Cô tự nói với mình khi ngồi trong xe. Câu trả lời ngày càng rõ ràng hơn với Paula, một chuyên gia.

Sau cuộc hẹn tiếp theo và bữa ăn trưa với vàng, cô dành nốt thời gian trong ngày, nỗ lực thực hiện các cuộc gọi trực tiếp. Cô đã gọi năm cuộc và bị từ chối hoàn toàn cả bốn cuộc. Nhưng cô đã có được tên hai người cần liên lạc mới mà cô sẽ xếp chúng vào kế hoạch bán hàng của mình. Và có duy nhất

một cuộc gọi, cô thành công trong việc ấn định cuộc hẹn gặp trong hai tuần tới.

Buổi tối ngày hôm đó, Paula nhìn lại công việc trong ngày của mình. Cô thực sự đã thay đổi một thứ: ít quan tâm tới việc giữ mình an toàn trong nghiệp bán hàng. Cô phát hiện ra rằng, mặc dù cô có đạo đức nghề nghiệp vững vàng và cô đã là một trong những người bán hàng hàng đầu của đội, vẫn có những cơ hội khác nếu cô chấp nhận những thất bại nhỏ nhặt, dám mạo hiểm và sẵn sàng đón nhận nó để đạt mức tăng trưởng cao hơn. Là một người có lý trí, cô quyết định sẽ tiếp tục phương thức này những ngày còn lại trong tuần, rồi sẽ đánh giá lại tiến bộ của mình khi một tuần kết thúc.



Cuối tuần, Paula đã thực sự vất kiệt cả sức lực và trí lực của mình. Lúc bấy giờ, cô có cảm giác về một sự hoàn thành trọn vẹn mà không biết rằng đó là điều cô mong muốn bấy lâu. Cảm giác luôn lo lắng, đầy băn khoăn trước đây đã tác động lớn tới cách sống quá thận trọng của cô. Trong khi Paula, một *chuyên gia*, sẽ không xa rời cách thức làm việc đã đưa cô tới thành công như ngày hôm nay, thì chỉ một thay đổi nhỏ đó đã không chỉ mang tới cho cô triển vọng thành công hơn nữa trong tương lai, mà còn khiến cô cảm thấy vô cùng hăng hái. Cô đã trải qua một tuần với phong cách mới đó và cảm thấy sự trọn vẹn, điều mà cô chưa từng có trong quá khứ.

Cuối ngày hôm đó, Paula - *chuyên gia*, người phụ nữ đã thay đổi đôi chút, theo thói quen đi đổ xăng trước khi tận hưởng ngày nghỉ cuối tuần xả hơi của mình. Cô suy nghĩ

về lý do xuất hiện trạng thái cảm xúc mới này. Cô biết, nó bắt đầu từ quyết định giúp người vô gia cư nợ. Một chuỗi sự kiện trong ngày hôm đó diễn ra thật đáng nhớ, nhưng nó dường như được Steve dàn dựng lên vậy. Nhưng điều đó thật phi lí, thậm chí là không thể xảy ra được. Cô mỉm cười một mình khi lái xe vào trạm xăng.

Steve lúc đó đang bận rộn phun nước cọ rửa trạm. Đó là lí do vì sao trạm xăng đông đúc của ông lúc nào cũng sạch sẽ. Steve luôn lấy làm tự hào vì đã cung cấp cho khách hàng một sản phẩm tốt. Ông vẫy tay chào khách hàng khi họ đi vào và tạm biệt khi họ đi ra. "Wal-Mart đã mất đi một người bán hàng xuất sắc", cô tự nhủ.

Paula bắt đầu bơm xăng. Steve nhìn thấy cô, ông bò vòi phun sang một bên để không ai chèn vào miệng vòi, rồi tới nói chuyện với cô. "Người anh hùng đây à!", Steve nói với nụ cười tươi như thường lệ.

"Bò nó đi, Steve!", Paula vẫn cảm thấy chút xấu hổ khi xem xét tất cả các sự kiện đã dẫn tới quyết định giúp đỡ người vô gia cư. "Ông khoẻ chứ?", cô nói.

"Không thể tốt hơn, Paula ạ! Tôi được biết người bạn vô gia cư của chúng ta đã qua khỏi", Steve rất vui khi được thông báo tin tốt lành đó. Trước khi Paula kịp nói, Steve nói tiếp: "Cô thật cù đó! Rất nhiều khách hàng của tôi đã hỏi thăm cô. Có đã rất can đảm."

Paula đây nấp bình và nói: "Ô, cảm ơn ông rất nhiều, Steve! Cảm ơn vì đã khuyến khích tôi. Tôi có thể đã không cảm thấy thoải mái như thế này về bản thân mình nếu tôi

không hành động. Dẫu vậy, hôm nay, có lẽ tôi chỉ cần ít xăng thôi." Cả hai người cùng bật cười khi nghe vậy. Paula nói thêm: "Cảm ơn ông vì chai nước nhé! Lẽ ra, ông không cần phải làm như vậy."

"Đó là niềm vui của tôi mà", Steve nói, "Sẽ chẳng thể đến được đâu trong cuộc đời này nếu không nắm lấy cơ hội. Đôi khi mọi thứ đi theo cách của bạn, đôi khi không. Nhưng ta sẽ không thể biết được trừ phi ta hành động. Đôi khi không hành động còn làm chúng ta bị tổn thương hơn là hành động. Đôi lúc, chúng ta cũng cần phải được thúc đẩy một chút. Cảm ơn một lần nữa vì con đã cứu ông lão." Nói đến đó, ông nhớ ra việc đổ xăng xe cần được tiếp tục: "Cuối tuần vui vẻ nhé, Paula, và cảm ơn vì đã mua xăng của tôi!"

Paula tạm biệt Steve và về nhà để chuẩn bị đi chạy buổi tối. Khi xong mọi thủ tục, cô nắm duỗi mình trên chiêu như thường lệ, nhưng trước khi đi tắm, cô ngồi xuống máy tính và mở tệp ghi những mục tiêu của cô. Cô viết thêm dòng này:

Tôi sẽ thất bại trên đường đi của mình để thành công.

Cô án nút in làm ba bản. Với những dự định đó trong tay, cô đi vào phòng tắm, bóc bỏ tờ ghi những dự định cũ và thay bằng cái mới chứa điều cô mới thêm vào. Cô làm tương tự trong phòng làm việc và trên cà tú lạnh nữa:

- *Tôi sẽ trở thành chuyên gia về mọi sản phẩm của công ty.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia bước qua mọi trò ngại.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia trong việc theo đuổi những cách thức bán hàng hiệu quả nhất.*
- *Tôi sẽ là chuyên gia trong quản lý linh vực của mình.*

- Tôi sẽ làm việc chăm chỉ và biến những hiểu biết của mình thành các thương vụ.
- Tôi sẽ tăng thu nhập của mình lên sáu con số trong năm nay.
- Tôi sẽ thất bại trên đường đi của mình để thành công.

Các mục tiêu của Paula đã thay đổi một chút cũng như thái độ của cô trong tuần qua. Cô sẽ dùng mục tiêu mới này như lời nhắc nhở, hãy dám mạo hiểm và đương đầu với những thất bại nhỏ nhặt mà có thể dẫn tới những thành công lớn hơn. Đó là chìa khóa đưa tới sự tăng trưởng liên tục trong bán hàng và có thể mang lại nhiều điều hơn thế nữa.

Chuong IV

*CRAIG -
KẾ BÁM VĨU
VINH QUANG*

Craig rất ghét những buổi sáng thứ hai. Suốt 15 năm trong nghề bán hàng, kinh nghiệm cho thấy thứ hai thường là ngày ế ẩm bởi khách hàng còn đang mải mê với những ám ảnh của ngày cuối tuần và bận tâm với những thử thách của tuần kế tiếp. Từ vài năm trước, Craig cũng ở trong hoàn cảnh tương tự và theo logic anh nghĩ, phần còn lại của thế giới cũng giống như anh. Do đó, anh quyết định “điều chỉnh thời gian” và thử giãn vào ngày thứ hai.

Buổi sáng thứ hai, Craig cho phép mình thưởng thức một ly cà phê trước khi quay trở lại bàn làm việc. Anh ngồi chính giữa khu vực dành cho nhân viên văn phòng, nơi mà những Giám đốc bán hàng lâu năm gọi là “vũ đài” giúp cho mọi người luôn tập trung cao độ. Là một nhân viên bán hàng, công việc của anh là nhận điện thoại phản hồi từ những chiến dịch quảng cáo và gọi đến những khách hàng tiềm năng.

Một người bán hàng xuất sắc có rất nhiều tiêu chuẩn. Bạn không chỉ nhận được tín hiệu từ những khách hàng tiềm năng quan tâm đến sản phẩm của mình mà thu nhập của bạn cũng có thể đạt tới mức sáu con số nếu doanh thu của bạn thuộc hàng cao nhất. Tuy nhiên, để đạt được điều đó, bạn cần làm việc tập trung nhiều giờ, có kỷ luật và khao khát đứng vững trên thị trường đầy biến động. Nói cách khác, luôn có phần thưởng xứng đáng dành cho người giỏi nhất.

Đối với những người đã có kinh nghiệm bán hàng hơn 15 năm như Craig, đó quả là một cơ hội tuyệt vời. Anh đã làm cho công ty này hai năm và có một số tháng, anh đã đạt được doanh số khá tốt. Anh muốn mình ổn định hơn qua các tháng và sếp sê chú ý đến anh. Tuy nhiên, Craig luôn cảm thấy việc kinh doanh thật khó lường.

Anh nói: "Đôi khi cũng có những tháng tôi tệ và bạn chẳng thể làm gì để thay đổi nó." Lúc quay trở lại bàn làm việc, anh dừng lại và tán gẫu với đồng nghiệp. Anh cũng tránh làm phiền bởi nhiều người trong số họ không biết thuyết "ngày thứ hai" của anh. Họ là những người luôn bận rộn với công việc suốt cả tuần.

Anh nói với người bạn đồng nghiệp: "Rồi họ sẽ thấy."

Công ty của anh có hai tầng rộng rãi, văn phòng lớn với tổng diện tích lên tới hơn 300m². Tất cả nhân viên bán hàng và bộ phận quản lý làm việc ở tầng trên cùng. Những người bán hàng giỏi nhất sở hữu những ô nhỏ xinh xắn có cửa kính nhัน ra một khoảng sân rất đẹp với bãi cỏ, cây xanh và hồ nước. Từ những cửa sổ này, họ thậm chí có thể nhìn thấy cả khu nhà ăn ngoài trời của công ty, một khu vực rất đẹp có thể

sánh ngang với những khu dã ngoại đẹp nhất, nơi mọi người thường nghỉ ngơi và ăn trưa trong những tháng ấm áp. Đó cũng là nơi công ty tổ chức những buổi gặp gỡ hàng tháng trong suốt mùa hè. Dù trời mưa hay nắng, buổi gặp gỡ của công ty vẫn diễn ra đều đặn mỗi tháng một lần, vào lúc 3 giờ ngày thứ sáu nào đó trong tháng và tất cả nhân viên sẽ nghe nhạc sống, thưởng thức đồ ăn, chuyện trò và tán gẫu.

Craig - kẻ bám víu vinh quang - thấy mình xứng đáng được làm việc trong ô tuyệt vời kia, nhưng anh không nói thẳng điều này với sếp của mình. Mặc dù, những người bán hàng đó đều thuộc top 25 của công ty và là những *người thích thể hiện* hay những *chuyên gia*. Anh luôn cảm thấy các sếp đã thiên vị một vài người và đó là lý do họ được ngồi ở đó. Xét cho cùng, một số người đang ngồi trong những ngăn tuyệt vời kia thậm chí còn vào công ty sau Craig.

Craig nói với đồng nghiệp của anh: "Điều đó chẳng hề gì. Tôi đã theo nghề bán hàng này suốt một thời gian dài và số tiền kiếm được quan trọng hơn một chỗ ngồi lý tưởng."

Craig luôn có mặt tại văn phòng vào lúc 8 giờ sáng. Anh rất tự hào vì mình luôn đến đúng giờ. Buổi sáng thứ hai của anh bắt đầu bằng việc dừng lại tán gẫu với ba nhân viên lề tần, những người mà chỉ khoảng một tiếng nữa sẽ bị "đội bom" điện thoại gọi đến. Mười phút sau, anh đi vào phòng mình, ngồi xuống, nhấp một chút cà phê, đọc những tin tức mới nhất trên mạng và quan tâm đến vấn đề tài chính của bản thân bằng việc thanh toán một số hóa đơn. Sau đó, theo thói quen, anh đọc một đồng thư điện tử cá nhân từ các mối quan hệ xã hội, bao gồm gia đình, bạn bè

và những đối tác kinh doanh của cà công việc hiện tại lẫn trong quá khứ. Sau đó, anh sẽ hồi âm những lá thư liên quan đến công việc.

Khi anh pha cho mình cốc cà phê thứ hai và quay trở lại bàn làm việc thì đồng hồ đã điểm gần 10 giờ. Điều này không thành vấn đề đối với Craig hay những ai làm việc ở văn phòng cùng anh. Đó là buổi sáng thứ hai và sáng thứ hai thường là khoảng “thời gian ngung trệ.” Craig sẽ tăng tốc vào thứ ba khi tinh hình buôn bán sáng sủa hơn. Anh sẽ dành ngày hôm nay để chắc chắn, minh đã sẵn sàng bán hàng vào ngày thứ ba. Anh có một cuộc hẹn riêng với Giám đốc bán hàng vào lúc 2 giờ để đưa ra những kế hoạch của mình cho cả tháng. Anh vẫn kết hợp chúng cùng nhau. Anh cũng có một vài vấn đề cần giải quyết liên quan đến những giao dịch của mình. Tất nhiên, anh phải ưu tiên cho những vấn đề đang tồn tại.

Vào lúc nghỉ ăn trưa, anh phải làm một vài việc cá nhân mà anh không để ý trong dịp cuối tuần. Theo suy nghĩ của mình, Craig thường ăn trưa lâu hơn vào ngày thứ hai. Khi anh bước ra khỏi khu vực “vũ đài” và đi về phía cầu thang, Giám đốc bán hàng đuổi theo anh để bàn về cuộc hẹn sắp tới.

“Craig, trước buổi gặp của chúng ta vào chiều nay, tôi muốn anh suy nghĩ vài điều. Kể từ khi anh vào công ty, lượng hàng bán ra của anh không ổn định. Đừng nói là tôi sai; có những tháng anh làm rất tốt, như mấy tháng trước đây chẳng hạn. Tôi biết chúng ta đã nói về vấn đề này rồi, nhưng tôi muốn anh suy nghĩ làm thế nào để giữ ở mức ổn định hơn thay vì chỉ ba tháng mới có một tháng tốt. Nếu làm được điều đó, sản lượng bán hàng cũng như thu nhập của anh sẽ tăng lên.”

"Tôi sẽ cố gắng", Craig nói kèm theo một nụ cười nhã nhặn nhưng trong đầu anh đang có những suy nghĩ khác.



Craig làm một số việc vặt trong vòng một giờ đồng hồ và cuối cùng dừng xe lại để đổ xăng trước khi quay trở lại văn phòng. Anh cho xe vào trạm xăng của Steve, nơi anh đã đổ xăng từ 5 năm nay. Lần đầu tiên anh phát hiện ra trạm xăng của Steve là khi anh cùng gia đình chuyển tới sống ở thành phố này.

Gia đình Craig trước đây sống trong một ngôi nhà rộng rãi với những người hàng xóm giàu có, anh ngày càng thấy mệt mỏi vì áp lực phải kiếm tiền chi trả cho ngôi nhà ấy. "Bạn không thể biết được khi nào công việc kinh doanh sẽ ngưng trệ và tôi không muốn bị mắc kẹt với những khoản chi ngày càng tăng." Anh và gia đình quyết định cắt giảm chi tiêu để giảm bớt áp lực. Craig không bao giờ chịu thừa nhận mặc dù anh vẫn cảm thấy có điều gì đó bất ổn. Những người đồng nghiệp của anh vẫn làm việc tại công ty cũ và ngày càng thành đạt. Craig không bao giờ nói với ai về điều đó nhưng trong thâm tâm, anh thực sự cảm thấy buồn vì quyết định của mình.

Khi đang bom xăng, Craig nghĩ về buổi gấp sắp tới lúc hai giờ với Giám đốc của mình. Anh không thể đếm được những lần gặp gỡ với sếp để bàn về sự ổn định của anh hay cái mà họ gọi là thiếu ổn định trong vòng 5 năm trở lại đây. "Thêm nữa, nữa, nữa", anh nói nhỏ khi nhìn vào bơm đang tiếp xăng vào bình: "Không bao giờ là đủ cả."

Steve vừa lau xong cửa sổ phía trước siêu thị. Craig nghĩ về Steve, về tuổi của ông, thực tế là ông vẫn đang kinh doanh và anh không thể hiểu tại sao Steve không thuê một người làm các công việc hàng ngày hay bán quách cái cơ sở kinh doanh này đi. Đúng lúc đó, Steve nhìn Craig, nở một nụ cười tươi và gật đầu với anh. Khi Craig vẫy tay chào Steve, anh nghĩ đến lúc họ sẽ đổi chỗ cho nhau. Dường như Steve đã đọc được suy nghĩ của Craig về việc thuê một người lau cửa sổ.

Steve cuộn vòi nước, để nó sang một bên và tiến về phía Craig. Dù đã 80 tuổi, Steve vẫn giữ được một thân hình tuyệt vời. Thực tế, Craig chợt nhận ra vóc dáng của Steve trông còn tuyệt hơn cả anh. Đó thực là một điều đáng buồn.

Anh nói với ông chủ trạm xăng: "Steve, trông ông thật tuyệt. Làm cách nào mà ông vẫn giữ được thân hình như thế?"

"Thật vui vì được gặp anh, Craig. Cảm ơn vì đã ghé qua." Steve không bao giờ quên cảm ơn những khách hàng của mình. Ông làm điều đó chân thành tới mức mọi người ai cũng cảm thấy hài lòng về bản thân mình. Craig cũng từng nghĩ về việc làm cách nào để có được kỹ năng ấy nhưng mọi thứ đã thay đổi rất nhiều đến nỗi điều đó chẳng còn quan trọng trong thế giới này.

"Steve, họ nói rằng về già, chúng ta thật khó để giữ cho cơ bắp rắn chắc trong khi rất dễ tăng cân. Nhưng ông dường như đã phá vỡ quy luật đó." Craig - kẻ bám víu vinh quang - tỏ ra khá hiểu biết.

Steve đáp: "Vóc dáng của tôi không còn được như xưa nữa. Anh biết đấy, thời gian và tất cả mọi việc. Nhưng tôi đã nghe điều gì đó về kích thích tố và tôi không bao giờ nghĩ ngợi về nó. Tôi theo một chương trình tập luyện nghiêm ngặt được điều chỉnh dần qua từng năm. Tôi luôn hoạt động và quan tâm đến những thứ tôi ăn. Tôi không còn được như xưa nữa. Để nghe người ta nói, cũng đừng nhìn, hãy hành động và sẽ thành công. Rồi anh sẽ thấy!"

"Tôi cũng cẩn thận với những gì mình ăn, Steve. Tất cả mọi thứ cho vào miệng", cả hai người cùng bật cười trước cách nói cuồng điệu của Craig.

Mỗi khi Steve nhìn Craig, ông luôn nhận thấy anh thật dễ mến. Anh luôn thân thiện, vui vẻ và ông cảm thấy Craig có những kỹ năng tuyệt vời có thể giúp anh tiến xa. "Vậy hãy nói cho tôi biết, một người bán hàng như anh chắc hẳn phải hạ gục khách hàng hết tháng này sang tháng khác. Chuyện đó diễn ra như thế nào?"

Craig hơi bất ngờ vì sự trùng hợp ngẫu nhiên của cụm từ "tháng này sang tháng khác." Thực lòng, sau buổi nói chuyện với Giám đốc bán hàng sáng nay, anh không chắc lắm về việc nó diễn ra thế nào, nhưng anh sẽ không để lỡ chuyện đó ra ngoài. Những buổi gặp như lần gặp sắp tới luôn khiến anh lo lắng.

"Mọi việc đều ổn. Tôi sẽ có một tháng tuyệt vời. Tuy nhiên, không bao giờ là đủ cả. Họ luôn muốn nhiều hơn. Tôi làm tốt một tháng và họ muốn tôi tiếp tục duy trì phong độ. Tôi dù từng trải trong lĩnh vực này để hiểu đó chỉ là một phần của trò chơi."

"Họ là ai thế?" - Steve hỏi.

"Gì cơ?"

"Họ! Cậu đang nói tới ai vậy?"

Craig nhìn Steve, hơi bối rối về câu hỏi mà ông đưa ra. "Ông biết đấy, họ là cấp trên, là công ty!"

"Không phải tất cả các cậu đều cùng một đội sao?"

"Ồ, không! Một dạng như vậy."

Steve cười phá lên như thể ông đang trêu Craig.

"Cười ít thôi, Steve! Hãy để người khác còn mua xăng chứ."

Steve vừa nói vừa nhìn dòng xe cộ trên đường: "Anh biết đấy, tôi rất thích xem kênh truyền hình Địa lý Quốc gia và một hôm, tôi đã tình cờ thấy một chương trình đặc biệt về loài báo."

Craig không biết chuyện này sẽ đi tới đâu.

"Loài mèo đó dù thế nào, chúng vẫn có bộ khung của loài chó săn", Steve từng là một người thợ sửa xe cũ. "Chúng được sinh ra để dành cho tốc độ. Các xương linh hoạt và cái lung uyển chuyển." Ông duỗi thẳng tay, hướng lòng bàn tay xuống và làm động tác trong không khí hình lung con báo. "Chúng có thể chạy tới 110km/h. Anh có tưởng tượng được không?"

Lúc này, Craig thấy mình thực sự bối rối và bắt đầu nghĩ về cuộc hẹn sắp tới với cấp trên.

Steve nói: "Tôi sẽ nói nhanh thôi, Craig! Tôi biết anh có hẹn và phải đi bây giờ." Craig tự hỏi: "Làm sao Steve lại biết được điều này?"

"Bộ phim này được quay tại Kenya. Nó nói về cách loài báo săn những con linh dương ăn cỏ. Cậu thấy không, chúng cố gắng đến gần trong phạm vi hơn 45m so với con mồi. Thật lý tưởng khi chúng tìm được một địa điểm tốt để ăn nấp. Giống như bắt cứ con mèo nào khác, chúng chờ trong chỗ ăn nấp." Steve đi ra đi vào nơi ăn nấp để minh họa cho những lời nói của mình.

Craig cắn chặt môi dưới để không cười phá lên.

"Chúng tìm một bầy đang ăn cỏ và chờ đợi một con linh dương liều lĩnh đi ra khỏi phạm vi của cả đàn. Khi một con linh dương nằm trong phạm vi 45m so với con báo, rồi mọi chuyện cứ thế tiếp diễn. Chúng vồ lấy con linh dương, khiến nó ngã xuống hay làm nó mất thăng bằng bằng cách tát mạnh vào chân sau và phần đuôi của nó", vừa nói Steve vừa làm một cú đánh mạnh vào không khí giống như một con báo.

"Sau khi xô ngã con linh dương, chúng dùng răng như một gọng kim siết lấy cổ họng và làm nó nghẹt thở tới chết. Tất cả chỉ mất có vài phút."

"Steve!", Craig trờ nên hơi mất kiên nhẫn nhưng Steve vẫn hào hứng với câu chuyện. "Ông định nói gì thế? Tôi có hẹn với cấp trên."

"Anh biết không? Những con linh dương át hẳn đã được dạy không nên mạo hiểm đi xa khỏi bầy. Và nếu chúng quan sát kỹ xung quanh, chúng có thể nhận thấy những con khỏe nhất, thông minh nhất và già nhất bao giờ cũng đứng ở giữa đàn. Tôi cá là chúng thậm chí đã được những con linh

dương khác cảnh báo không được liều lĩnh đi ra ngoài như thế. Có lẽ chúng nghĩ rằng, kế hoạch của chúng hay hơn và bản thân chúng thông minh hơn, nhanh hơn khả năng vốn có. Hoặc là chúng nghĩ mình khác những con còn lại. Có lẽ đơn giản là chúng cứng đầu hay bất cần và không chịu thay đổi. Anh biết đấy, tôi không quan tâm anh thuộc phần nào trong vương quốc loài vật, anh không thể sống thoải mái ngoài kia. Tôi chỉ thấy tất cả thật thú vị. Dù sao thì tôi biết anh phải đi bây giờ."

Đúng lúc đó, một chiếc ôtô khác bóp còi, Steve nhìn lại và nhận ra một trong các khách hàng rõ ràng đang muốn nói chuyện với ông. "Cả hai ta đều phải đi. Rất vui được gặp anh, Craig! Chúc anh buổi chiều tốt lành."

"Hẹn gặp ông lần sau, Steve", Craig nói với nụ cười tươi trên môi khi anh gật đầu và bước vào trong xe. Đoạn đối thoại cuối cùng với Steve làm anh bối rối.

Anh thầm nghĩ: "Ông già này định nói về cái gì vậy nhỉ?"

Craig vội đến công ty vừa kịp giờ để đưa ra kế hoạch cho cuộc gặp với Giám đốc bán hàng. Trên đường về, đáng lẽ ra anh nên nghĩ đến buổi gặp mặt sắp tới, đặc biệt từ khi Giám đốc bán hàng nhấn mạnh rằng, bà muôn bàn về sự thiếu ổn định của anh. Thay vào đó, anh lại nghĩ về câu chuyện của Steve. Báo, bầy linh dương, con linh dương lạc lõi, chết chóc. "Ông già đó đang nói về cái gì vậy?

Anh tự nhủ khi bước lên cầu thang: "Ông ta nên nghỉ ngơi từ lâu rồi."

Craig đến phòng Giám đốc bán hàng đúng vào lúc 2 giờ. Bà đang cố gắng kết thúc một cuộc điện thoại và ra hiệu cho anh ngồi xuống một trong hai cái ghế trước bàn làm việc. Trên bức tường thẳng phía sau lưng bà là một bức tranh lớn đóng khung rất đẹp. Bức tranh vẽ một người phụ nữ đứng trên đỉnh khối đá cao nhất trong sa mạc, xung quanh là những tảng đá nhỏ hơn. Khối đá cao khoảng hơn 90m và người phụ nữ trông giống như một vận động viên leo núi giàu kinh nghiệm được trang bị những dụng cụ thích hợp. Mặt trời chỉ vừa mới ló rạng và người phụ nữ đứng đó, mình đẫm mồ hôi với đôi mắt nhắm chặt và khuôn mặt hướng về phía mặt trời. Lời chú thích ở cuối bức tranh ghi: "Thành công không phải là ngẫu nhiên."

Giám đốc kinh doanh gác máy và đưa cho Craig tờ giấy một mặt. "Tôi sẽ đi ngay vào trọng tâm của vấn đề, Craig. Tôi nghĩ anh có kỹ năng tuyệt vời nhưng tôi muốn hỏi suy nghĩ thực lòng của anh. Doanh số bán hàng của anh đặt ra vấn đề mà chúng ta cần phải thảo luận."

Craig lập tức ngắt lời và bào chữa: "Không phải ngày nào tôi cũng đi làm đúng giờ sao?"

Giám đốc bán hàng nghiêm người về phía trước và nói: "Phải, anh luôn đúng giờ, Craig. Nhưng trước khi anh nói, hãy để tôi nói hết."

Craig ngồi xuống chiếc ghế của mình như thể tìm lại chính mình ở một nơi quen thuộc.

"Chúng ta sẽ không thảo luận về những điểm mạnh của anh. Mục đích của tôi, với tư cách một Giám đốc bán hàng, là nói cho anh biết chính xác điều tôi tin sẽ giúp anh ổn định

doanh số. Anh sẽ quyết định có tiếp nhận điều đó hay không. Tôi chỉ có một mục đích duy nhất là giúp anh vượt qua sự bất ổn định."

Craig tiếp tục tung ra một đòn khác: "Nhưng nếu bà nhìn doanh số hàng năm của tôi chắc sẽ thấy tôi làm việc không tôi chút nào."

Thái độ của Giám đốc bán hàng không thay đổi khi bà nhắc lại vị trí của mình. "Craig, hãy để tôi nói một lúc đã. Khi tôi kết thúc, chúng ta có thể thảo luận. Tôi nhắc lại một lần nữa, mục đích của tôi là giúp anh. Tôi muốn chắc chắn rằng, anh đang nghe tôi nói."

Lúc này, Craig nhéch mép nở một nụ cười mà anh đã học được cách sử dụng khi ngầm phản đối và nói: "Thôi được."

"Cảm ơn", Giám đốc bán hàng nói một cách chân thành: "Tôi tin rằng thực chất bên trong anh là một người bán hàng xuất sắc và tôi cũng tin rằng anh đang mắc kẹt trong "vùng an toàn". Tôi sẽ nói cho anh cách tôi định nghĩa thuật ngữ "vùng an toàn". Tôi sử dụng một công thức đơn giản, bắt đầu bằng động lực cá nhân của anh."

Giám đốc bán hàng tiếp tục giải thích rằng động lực cá nhân càng lớn, cơ hội đạt được doanh số bán hàng càng cao và ngược lại.

"Tôi tin rằng, động lực cá nhân của anh không đủ lớn. Vì thế thật khó để có được doanh số bán hàng cao đều đặn hàng tháng. Nói một cách đơn giản, anh chỉ có thể thúc đẩy bản thân anh làm tốt ba tháng một lần. Ít nhất, đó là điều mà những con số kia nói lên."

Lần này, Craig không hề có ý định ngắt lời Giám đốc bán hàng của mình.

Giám đốc bán hàng tiếp tục: "Thêm vào đó, lượng hàng bán ra là kết quả phản ánh mức độ nỗ lực của anh." Bà nói với Craig nếu không có sự tập trung, động lực cá nhân chỉ là một giấc mơ và nếu muốn đạt kết quả cao đều đặn thì cần phải có cả hai yếu tố trên.

"Theo quan sát của cá nhân tôi thì anh chỉ tập trung trong một phần của tuần." Bà cố tình nhấn mạnh chữ "một phần" trong khi nói.

Craig gật đầu tỏ vẻ đồng tình nhưng trong thâm tâm anh cảm thấy hoàn toàn trái ngược. Anh thầm nghĩ mình đã nghe không biết bao nhiêu lần điều này trước đó. Anh vẫn tôn trọng yêu cầu của Giám đốc bán hàng để lắng nghe và trả lời khi nào cô nói xong.

"Craig, đó là lý do tại sao tôi tin rằng anh đang ở trong "vùng an toàn". Giám đốc bán hàng tỏ ra rất thành thật vì cô đưa ra ý kiến của mình cẩn trọng hơn những Giám đốc bán hàng của Craig trước đây. "Liệu anh có bị mắc kẹt trong tình trạng đó nữa hay không, điều đó hoàn toàn phụ thuộc vào anh. Tôi muốn chỉ ra điều này với hy vọng giúp anh phá bỏ được cung cách tầm thường của bản thân."

Từ "tầm thường" châm vào lòng tự trọng của Craig khi Giám đốc bán hàng nghiêm người xa hơn đến chỗ anh và nhẹ nhàng nói: "Đó là lý do tại sao tôi bắt đầu buổi nói chuyện này bằng việc cho rằng anh có tài năng nhưng lại thiếu nhiệt tình để trở thành một người bán hàng giỏi. Quan

điểm của tôi dựa trên những con số và quan sát của bàn thân về những nỗ lực của anh, khiến tôi tin rằng anh chỉ có thể “duy trì” việc bán hàng.”

Cả hai ngồi nhìn nhau và cuối cùng Craig nói: “Tôi cho rằng, bây giờ tôi có thể nói được rồi.”

“Xin mời”, Giám đốc bán hàng nói khi bà ngồi trở lại vị trí của mình.

“Tôi xin phép bắt đầu bằng việc nói rằng, mình sẽ có một tháng tuyệt vời, tháng này” và anh đặt bảng kế hoạch của mình lên bàn.

Giám đốc bán hàng liếc qua. “Tôi biết, Craig. Anh đã có hai tháng tệ hại liên tục. Đó là cách của anh.” Bà chỉ vào những con số và nói “ba tháng một, anh thấy chứ?”

“Hãy chờ một lát”, Craig nói một cách thân thiện và giơ tay lên: “Phong cách của tôi hơi khác một chút. Bây giờ tôi không nhận nhiều cuộc gọi như những đồng nghiệp khác. Tôi sẽ nói với bà về điều đó, nhưng tôi dành rất nhiều thời gian để chăm sóc khách hàng mỗi khi tôi xác định được mức độ quan tâm của họ.”

Giám đốc bán hàng đã nghe Craig nói điều này rất nhiều lần trước đây. Lúc đó, bà băn khoăn không hiểu liệu Craig có nên cân nhắc để thay đổi hay không?

Craig tiếp tục làm ra vẻ như không mắc phải một sai lầm nào: “Năm ngoái là năm đầu tiên tôi làm việc ở đây và tôi đã làm khá tốt. Tôi cũng đang tiến bộ so với năm trước đây chứ.”

Giám đốc bán hàng xoay ghế lại ngắt lời anh: “Vậy ý anh là anh hài lòng với vị trí hiện tại của mình?”. Bà vẫn bình tĩnh một cách lạ thường.

“Không, tôi không có ý đó. Tôi không hài lòng và tôi muốn làm nhiều hơn. Tôi luôn muốn làm nhiều hơn.”

“Vậy ý của anh là gì, Craig? Anh đồng ý hay không đồng ý với những gì tôi đã nói và chỉ ra cho anh thấy ngày hôm nay?”

Craig không định phản đối nhưng anh như con tàu đang lướt trên đường ray và bị mắc kẹt trong chính suy nghĩ của mình.

“Tôi đồng ý với một số điểm bà đưa ra hôm nay nhưng tôi muốn bà biết rằng tôi có động lực rất lớn để ở đây. Mặc dù những gì diễn ra giống như một quy luật, điều đó cũng có phần có lý, nhưng tôi có lý do hợp lý cho những tháng lên xuống thất thường. Ví dụ, tháng 10 năm ngoái khi doanh số của tôi bắt đầu đi xuống...”

Giám đốc bán hàng lắng nghe tất cả và bà vẫn giữ thái độ bình tĩnh. “Hãy khoan một lát”, bà vừa nói vừa đứng lên đi về phía cái bảng trắng treo trên tường và dựa vào sau cánh cửa làm bằng gỗ anh đào.

“Tất nhiên”, Craig nói khi anh quay ghế về phía cái bảng. Anh thăm nghĩ: “Lại là cái gì nữa đây? Minh đã nghe tất cả những điều này trước kia rồi.”

Giám đốc bán hàng đã đoán trước cuộc tranh luận với Craig và sự miễn cưỡng của anh trong việc thay đổi suy nghĩ. Cô mở cánh cửa đến chỗ chiếc bảng trắng để lộ ra các

gạch đầu dòng miêu tả một *kẻ bám víu vinh quang*. Trên bảng viết:

- Họ bị mắc kẹt trong “vùng an toàn”.
- Họ không làm những vụ khó khăn.
- Họ ghét sự thay đổi.
- Họ tiêu cực và hiếu thắng.
- Họ là những người bán hàng không ổn định hoặc chỉ ở mức trung bình.
- Họ là những người thích thể hiện hay chuyên gia chưa được đánh thức tiềm năng.

“Làm ơn đi, Craig”, bà tự nhủ và trò về chỗ của mình. “Đó là định nghĩa về một *kẻ bám víu vinh quang*. Tôi còn có một cuộc gặp khác. Hãy dành một chút thời gian để đọc nó! Anh có thể viết lại nếu muốn.”

Bà bước ra khỏi chỗ cái báng và cầm lấy tập tài liệu trên bàn. “Hãy cho tôi biết chính xác nhé! Tôi tin rằng anh là một *kẻ bám víu vinh quang* và không có điều gì trong buổi thảo luận hôm nay khiến tôi thay đổi quan điểm của mình. Thực tế, nó chỉ càng cống cố thêm ý nghĩ của tôi. Tôi muốn chắc chắn, anh đã có được hai điều từ buổi gặp này.”

Bà đi tới chỗ cánh cửa, đặt tay lên chốt cửa và quay lại phía Craig: “Thứ nhất, tôi tin chắc là anh đang mắc kẹt trong, “vùng an toàn” và đó là vấn đề chủ yếu của anh. Thứ hai, tôi tin anh có khả năng để trở thành một người bán hàng giỏi nhất.” Bà bước đến và cầm lấy cây bút đánh dấu màu đỏ, khoanh tròn dòng chữ: “Họ là những người

thích thể hiện hay những chuyên gia chưa được đánh thức tiềm năng." Sau đó, bà mờ cửa bước ra, nói: "Hãy nghĩ về buổi gặp của chúng ta tại đây hôm nay" và bỏ đi trước khi Craig trả lời.

Craig nói với căn phòng trống không: "Chắc chắn rồi." "Tôi sẽ để lại bàn kế hoạch của mình trên bàn làm việc của bà" và lúc này nụ cười kiểu "ông chủ" thường ngày của anh thoảng chút buồn bã. Trước khi rời khỏi căn phòng, anh viết lại định nghĩa về một kẻ *báu vật vinh quang* trên một mảnh giấy màu vàng. Sau đó, anh đứng dậy và xóa cái bảng trắng, hy vọng tránh được cảm giác xấu hổ nếu có ai đó đọc được và biết anh đã ở trong căn phòng này.

Craig trở về phòng mình và quyết định nghỉ ngơi sau cuộc nói chuyện căng thẳng với Giám đốc bán hàng. Anh đặt mảnh giấy vàng xuống bàn, bước xuống cầu thang và đi ra khu cảng-tin. Anh biết mình không hề có vấn đề gì to tát với Giám đốc bán hàng hoặc bất kì nguy cơ mất việc nào. Xét cho cùng, doanh số bán hàng của anh vẫn đủ và anh đã từng gặp rắc rối trong quá khứ. Đó không còn là mối quan tâm chủ yếu của anh.

Vì bây giờ đã xế chiều nên chỉ có những người đang trong giờ giải lao ngồi ở khu vực ăn trưa. Một vài người ngồi ở khu vực dành riêng cho người hút thuốc và đang tự hủy hoại sức khỏe của mình. Craig không phải là người nghiện thuốc, anh đi thẳng đến chiếc bàn ở trong góc, nơi có hai đồng nghiệp đang ngồi trò chuyện. Chẳng phải ngẫu nhiên mà những kẻ *báu vật vinh quang* thường ngồi thành

một nhóm với nhau. Xét cho cùng, những người thích thể hiện các chuyên gia thường quá bận rộn với việc kinh doanh và không có nhiều thời gian rảnh rỗi. “Hội tiệc nuôi” sắp bắt đầu.

Một kẻ báu víu vinh quang trong đó vừa nói vừa đưa tay ra và họ bắt tay nhau: “Chàng trai của tôi, anh đã đi đâu thế?”.

“Tôi vừa có một cuộc gặp mặt hàng tháng với “nữ hoàng.” Một Craig tiêu cực và hiếu thắng bắt đầu lộ diện. “Người phụ nữ đó đưa ra vài yêu cầu phi lý. Cô ta nên nhìn lại doanh số tháng Ba mà tôi đã kéo lên. Đó mới là những con số nghiêm túc.”

“Về điểm này”, người thứ hai chen vào, “Tôi hy vọng tháng này sẽ như thế. Đó sẽ là một cú đánh mạnh nếu doanh số của chúng ta tốt hơn.”

“Bà ta nói gì?”, kẻ báu víu vinh quang thứ nhất phản ứng lại. Không phải vì anh ta quan tâm mà chỉ vì anh ta muốn biết liệu sau này có chuyện gì xảy ra đối với mình hay không?

“Các anh biết đấy, lúc nào chẳng thế. Hãy tăng doanh thu hơn nữa, hãy ổn định hơn! Đừng ở trong “vùng an toàn” nữa! Anh tiếp tục cao giọng phàn nàn với những người trong hội về việc bị coi thường.

Người thứ hai nói: “Lần cuối cùng bà ta bán được một món hàng là khi nào nhỉ?”.

Ba kẻ báu víu vinh quang dành 10 phút tiếp theo để phàn đối những yêu cầu phi lý mà Giám đốc bán hàng đưa ra, chỉ trích tất cả những người có quyền, bàn luận về những thứ

mà các chương trình bán hàng bỏ lõi và không thừa nhận bất cứ trách nhiệm nào cho doanh số bán hàng ở mức trung bình của mình.

Tiêu biểu cho những kẻ bám víu vinh quang, Craig nhìn hai đồng nghiệp và nói: "Ngày hôm nay giống như một cú trời giáng." Anh tiếp tục giải thích rằng, ngày thứ hai chẳng có cách nào khiến công việc khá khẩm vì bây giờ đã là 3 giờ chiều nên không còn nhiều việc để làm vào ngày hôm nay.

"Tôi nghe anh, Craig", kẻ bám víu vinh quang đầu tiên nói và cả ba người bước vào trong tòa nhà, đi lên cầu thang.

Trở lại phòng mình, Craig búng nhẹ mảnh giấy màu vàng ghi định nghĩa về "kẻ bám víu vinh quang." Anh chăm chú nhìn từng gạch đầu dòng.

Dòng thứ nhất:

- Họ bị mắc kẹt trong "vùng an toàn".

Craig nghĩ về cuộc nói chuyện của mình với hai người đồng nghiệp về chủ đề này và đồng ý rằng, công thức "động lực cá nhân cộng với sự tập trung" cũng giống như bất cứ điều gì anh đã nghe trong nhiều năm qua. Anh tin rằng những gì mà cấp trên nói là tốt nhưng anh cũng không có ý định tạo ra bất kì thay đổi lớn nào.

Dòng thứ hai:

- Họ không tham gia những vụ bán hàng khó khăn.

Mặc dù, anh không chắc lắm về những điều Giám đốc bán hàng muốn nói nhưng anh hoàn toàn đồng ý rằng, con đường

kinh doanh của anh không bao gồm tất cả những nguyên tắc cơ bản mà anh từng sử dụng. Đã có lúc anh sẵn sàng chạy theo những khách hàng khó tính nhất để nói cho họ thấy rằng họ đang thực sự cần gì và chương trình của anh là giải pháp đáp ứng được nhu cầu đó. Nay giờ, anh có xu hướng tìm kiếm những lối đi dễ dàng hơn.

Dòng thứ ba:

- Họ ghét thay đổi.

Anh thăm nghĩ: "Mình thực sự không thấy lý do thuyết phục nào để phải thay đổi." Craig cân nhắc kỹ công việc anh đang làm, những tháng sắp tới, những bàn theo dõi bán hàng và cảm thấy mọi thứ đều ổn. Anh nhìn gạch đầu dòng tiếp theo:

- Họ tiêu cực và hiếu thắng.

Câu này khiến Craig khó chịu. Anh tán gẫu với các đồng nghiệp và dành phần lớn thời gian chỉ trích Giám đốc bán hàng và công ty. Trong tâm trí Craig, anh không định nói thẳng những suy nghĩ của bản thân vì lo bị đuổi việc. Ngoài ra, anh cảm thấy những quan sát của Giám đốc bán hàng là phóng đại quá mức. Anh đọc tiếp:

- Họ là những nhân viên bán hàng không ổn định hoặc ở mức trung bình.

Anh tự nhủ: "Hãy đợi tháng này xem." Anh không chấp nhận những từ như "không ổn định" hay "tâm thường."

Và gạch đầu dòng cuối cùng trong danh sách về *kẻ bám víu vinh quang* viết:

- Họ là *người thích thể hiện* hay *chuyên gia* chưa được đánh thức tiềm năng.

Craig biết những khái niệm này và đã nhiều lần nghe định nghĩa về *người thích thể hiện* và *chuyên gia*. Công ty có một triết lý về 4 phong cách bán hàng trên thế giới. Craig và nhiều đồng nghiệp đã cố gắng đưa thêm hoặc bớt đi so với bốn kiểu này hoặc thậm chí nêu ra những kiểu khác nhưng đều không thành công.

Craig tự coi mình là một *người thích thể hiện*. Và anh không thấy rằng mình “đang ngủ quên.” Trong suy nghĩ của anh, *người thích thể hiện* là những người nhạy cảm, có trực giác tốt, cởi mở và không nhẫn耐. Họ có cái tôi lớn và thường là những người bán hàng có năng khiếu bẩm sinh. Khi tổng kết định nghĩa về *người thích thể hiện*, anh đã chỉ ra ba đặc điểm hết sức quan trọng. Chẳng có gì đáng ngạc nhiên khi đó là những đặc điểm mà anh chỉ thể hiện một cách mờ nhạt trong hai năm làm việc ở công ty.

1. Say mê.
2. Có tính cạnh tranh.
3. Là những người bán hàng xuất sắc nhất.

Những năm gần đây, Craig có thói quen chỉ sử dụng những cơ sở lập luận đó để xác nhận suy nghĩ của mình. Tuy nhiên, trong thực tế anh cũng đã thể hiện một vài dấu hiệu của sự say mê, tính cạnh tranh và CV¹ của Craig đã cùng cố những kết quả kinh doanh xuất sắc tuy không ổn định của anh.

¹ Curriculum Vitae (lý lịch).

Ngoài những dấu hiệu đó, Craig chẳng có phẩm chất nào của một người thích thể hiện. Anh gõ mạnh giấy khói quyền giấy nhô màu vàng và để nó trong một tập tài liệu ở ngăn kéo dưới cùng bên tay trái. Anh định sẽ tập trung để có một tháng tuyệt vời như anh đã dự đoán.

Phản còn lại của tuần diễn ra theo đúng phong cách của một kẻ bám víu vinh quang. Anh đến văn phòng đúng 8 giờ như thường lệ. Sau màn khởi động thân mật đã được giảm bớt bởi hôm nay không phải là ngày thứ hai, Craig sẽ vào mạng và bắt đầu trả lời những cuộc điện thoại gọi đến. Trong suốt thời gian nói chuyện, anh không mấy cố gắng để vượt qua một vài khó khăn gặp phải. Kết quả là anh không thể đưa nhiều cuộc điện thoại đến giai đoạn bán hàng tiếp theo. Nếu anh kết hợp những kiến thức bán hàng do công ty đào tạo với tất cả các kỹ năng bán hàng của bản thân, tỷ lệ cuộc gọi thành công sẽ lớn hơn. Nói cách khác, anh chỉ mới hái những quả ở dưới thấp. Đó là những gì mà một kẻ bám víu vinh quang làm. Họ không bán hàng mà chỉ chăm sóc khách hàng.

Là một người có tài giao tiếp, anh vẫn có thể thúc đẩy đủ số cuộc gọi để luôn trong tình trạng bận rộn. Anh có những khách hàng tiềm năng đồng ý gửi thông tin cần thiết theo yêu cầu để nhận báo giá. Điều tối tệ là anh thiếu sự say mê và cạnh tranh để tiếp tục. Kết quả là nhiều người trong số những khách hàng quan trọng này sẽ ra đi vì Craig không nỗ lực hơn để thúc đẩy họ.

Thực tế, chính điều này khiến cho việc bán hàng của anh không thay đổi. Anh bị mắc kẹt trong “vùng an toàn” và vì

thế chỉ có thể bán được doanh số lớn khi tự anh phải thanh toán các hóa đơn, hoặc trong vài tháng anh gặp may và có nhiều khách hàng dễ tính đòi hỏi ít thời gian. Đó là việc “nhận đơn đặt hàng” chứ không phải là bán hàng. Kiểu bán hàng không ổn định của anh không phải là ngẫu nhiên.

Trong một lần đi tới nhà ăn, anh nói với một đồng nghiệp về chất lượng các cuộc gọi của mình: “Những cuộc điện thoại ngày hôm nay thật kinh khủng.”

Một người bán hàng xuất sắc đang đứng gần đó nghe thấy lời phàn nàn và đáp trả lại: “Này cậu, họ gọi cho chúng ta. Những cuộc gọi đó có thể tồi tệ cỡ nào được? Những người gọi điện thực sự quan tâm đến các chương trình của chúng ta. Cậu nên cố gắng làm việc với họ một chút.”

Craig phớt lờ lời nhận xét giống như anh vẫn thường làm khi có gì đó không phù hợp với “vùng an toàn” của mình.

Khi không nhận điện thoại, anh gọi tới những khách hàng quan trọng mà anh có được trong suốt thời gian nghe điện. Mặc dù đã gọi điện lại cho khách hàng nhưng anh chọn lọc quá kỹ những người mà anh xếp vào danh sách ưu tiên. Nhiều khách hàng khác có tiềm năng nhưng họ yêu cầu quá nhiều từ phía Craig. Khi đối mặt với khó khăn hoặc một cơ hội đòi hỏi phải đầu tư công sức hơn nữa, anh lập tức bỏ qua. Thật không may, Craig không nhận ra điều đó. Anh coi họ là những khách hàng tồi.

Thực ra, Craig đã khiến tư duy của mình trở nên lười biếng và để mọi thứ trong cuộc đời anh cũng lười biếng theo. Anh chỉ đang xoay sở với cuộc sống hàng ngày.

Craig có rất nhiều thời gian chết và anh gọi chúng là "chậm" khi điều đó xảy ra. Xét cho cùng, anh là một cá nhân thụ động và dành thời gian để chờ đợi mọi thứ rơi vào tay mình. Anh không thực hiện những bước chuyển động tiên phong mà sử dụng tất cả những công cụ sẵn có của bản thân để bán hàng. Những người bán hàng giỏi nhất luôn chuyên những tin tức đáng chú ý qua email cho khách hàng tiềm năng, gửi quà cho khách hàng họ vừa làm việc cùng, hỏi han về việc vận chuyển hàng hoặc thường xuyên gọi điện tới các khách hàng cũ, điều mà những người như Craig bỏ qua. Craig không làm theo cách đó. Anh định chặt trong "vùng an toàn" và còn bận rộn với bản thân mình. Nhưng hãy xem anh thực sự cảm thấy an toàn thế nào?

Buổi chiều hôm đó, anh ngồi trong góc làm việc và tận hưởng một trong những khoảng thời gian "chậm" của mình. Đường như anh đã hoàn toàn quên chính anh còn là một người bán hàng xuất sắc cách đây không lâu. Thời đó, những khoảng thời gian "chậm" không tồn tại với anh. Những năm đầu, anh tự coi mình là một người kinh doanh luôn sẵn sàng tiến lên phía trước và công việc của anh đã tạo ra rất nhiều cơ hội. Những điều tốt đẹp luôn đến khi anh hành động và không hề có cái gọi là "chậm" như bây giờ. Nhưng Craig đã đánh mất điều đó. Anh đã quên các nguyên tắc cơ bản mà mình thực hiện khi còn là một người bán hàng đỉnh cao.

Trong khi ngồi chờ các cuộc điện thoại, Craig lướt qua các thư mục của mình trên máy tính. Tình cờ, anh thấy một thư mục cũ và mở nó ra. Trong đó là những mục tiêu anh đề ra hai năm trước khi anh bước chân vào công ty. Năm đầu tiên

anh không đạt được kết quả như mong muốn. Anh thầm nghĩ: "Đó là lý do tại sao mình không đặt ra mục tiêu. Mình chẳng bao giờ đạt được mục tiêu nữa!"

Đúng lúc đó, anh nghe thấy người bán hàng ở ô bên cạnh đang nói chuyện với một khách hàng tiềm năng. Cô nói với một thái độ tự tin và rất nhiệt tình. Craig vô tình nghe thấy đoạn giữa của cuộc đối thoại: "... và đó là điều tôi mong ông biết về tôi. Ông ở đâu dây bên kia và không thực sự biết gì về tôi. Chúng ta mới chỉ nói chuyện với nhau hai lần và cả hai lần tôi đều gửi cho ông thông tin mà ông cần sau khi chúng ta đã xác định nhu cầu và mục tiêu của ông. Tôi hy vọng, tôi đã chứng minh cho ông thấy mình là một người chuyên nghiệp trong bán hàng."

Người bán hàng ngừng lại một lúc để lắng nghe câu trả lời của khách hàng. "Cảm ơn ông", cô tiếp tục, "Tôi muốn ông biết rằng nếu ông chọn hợp tác với tôi, chắc chắn tôi sẽ hoàn tất hợp đồng cho ông. Tôi làm việc rất nghiêm túc."

Cô dừng lại một lúc nữa để lắng nghe. "Cảm ơn ông! Ông thật tốt. Tôi sẽ gặp ông vào ngày mai." Cô kết thúc cuộc nói chuyện với sự nhiệt tình mà Craig thấy từ khi bắt đầu lắng nghe đoạn đối thoại. Craig gần như có thể nghe thấy khi nói chuyện cô luôn mim cười.

Sau khi lắng nghe cuộc trò chuyện, Craig nhớ lại một thời anh cũng giống như cô và những ngày đó mới thật đẹp và hào hứng biết bao. "Chuyện gì đã xảy ra với mình vậy?", anh khẽ hỏi cái ống nghe trong khi không có ai ở đâu dây bên kia.

Thông thường công ty có một buổi gặp mặt vào khoảng giữa tháng để ghi nhận thành tích của những người bán hàng giỏi nhất

trong tháng trước. Ban lãnh đạo sẽ công nhận thành quả công việc của những cá nhân đã vượt chỉ tiêu đề ra. Đó cũng là diễn đàn để những Giám đốc bán hàng cấp cao trao đổi và khuyến khích các nhóm. Nếu đó là quý có thành tích nổi bật, sẽ có các ban nhạc và đồ ăn rất tuyệt vời.

Buổi gặp diễn ra lúc 3 giờ vào một ngày thứ sáu của tháng, tất cả nhân viên của công ty, trừ các nhân viên lễ tân trực điện thoại, đều tập trung ngoài trời để chuẩn bị cho một cuộc họp mặt vui vẻ. Craig ngồi cùng với đồng nghiệp ở vị trí quen thuộc khi Giám đốc bán hàng trao tặng bằng khen và những phần thưởng vui như bữa tối dành cho hai người, vé xem hòa nhạc cho những người bán hàng xuất sắc nhất trong tháng trước.

Khi vị Phó Giám đốc bán hàng đọc tên một trong những người bán hàng xuất sắc nhất, một kè duy trì quay sang và nói với Craig: "Cô ta chỉ may mắn thôi."

Craig gật đầu và mỉm cười nhưng trong thâm tâm, anh biết cô đã làm thế nào để đạt được nó. Đó không phải là sự may mắn. Cô đã làm việc tận tâm và luôn cố gắng vươn lên. Cô làm được những việc của một người bán hàng giỏi nhất. Vì vậy, cô dần dần được mọi người công nhận giống như rất nhiều lần khác trước đây. Craig và những kè bám víu vinh quang khác làm như thể sự công nhận này không quan trọng đối với họ. Craig đã từng nói rằng: "Hãy trả lương cho tôi và để tôi làm công việc của mình." Những thành viên khác của "Hội tiếc nuối" luôn tán thành quan điểm của Craig.

Sau màn công bố phần thưởng, mọi người cùng trò chuyện, thường thức đồ ăn và âm nhạc. Một tuần không thể kết thúc quá sớm đối với Craig - kẻ bám víu vinh quang. Anh trả lại văn phòng và thu dọn mọi thứ để về nhà tận hưởng ngày cuối tuần. Trước khi đóng cặp, anh nhìn vào ngăn bàn dưới cùng bên trái và lấy ra mảnh giấy màu vàng ghi định nghĩa về *kẻ bám víu vinh quang*. Anh gấp nó lại, cho vào trong cặp và đi ra ô tô.

Trên đường về nhà, cả tinh thần và thể chất của anh đều rệu rã. Mặc dù, anh vẫn thường mệt mỏi sau một tuần làm việc nhưng hôm nay anh thấy mình hoàn toàn kiệt sức. Hầu như đầu óc anh toàn phác ra những điều mà anh không muốn nghĩ đến, hình ảnh về cuộc gặp gỡ giữa anh và Giám đốc bán hàng hôm thứ hai cứ trôi đi trôi lại trong tâm trí anh. Mặc dù, anh đã từng có rất nhiều cuộc gặp gỡ tương tự nhu vậy với các Giám đốc bán hàng trong quá khứ nhưng cuộc gặp lần này quả thực khiến anh nhức nhối - một nỗi nhức nhối mà chính anh cũng không thể định nghĩa chính xác được.

Craig đã quen với việc tiêu tốn thời gian vào cái mà đồng nghiệp của anh gọi là "kho chứa cùi." Đó là khái niệm họ sử dụng mỗi khi bị Giám đốc hẹn gặp riêng để nói chuyện về doanh số bán hàng thấp. Nó giống với một khái niệm cũ được sử dụng trước đây, khi những cậu bé mắc lỗi với bố mẹ và người cha thường dẫn họ ra ngoài đến kho chứa cùi để dạy dỗ bằng những hình phạt thể chất.

Craig nghĩ về những buổi gặp giữa anh với rất nhiều Giám đốc bán hàng khác nhau trong suốt những năm qua và những

lời phàn nàn của họ về sự thiếu cố gắng của anh. Craig - *kẻ bám víu vinh quang* thực sự băn khoăn về căn cứ vững chắc trong lời phàn nàn của Giám đốc bán hàng lần này. Dù rằng cảm giác bị coi là một *kẻ bám víu vinh quang* thật kinh khủng nhưng anh càng ngày càng thấy khó trốn chạy sự thật. Giờ đây, Craig thực sự là một *kẻ bám víu vinh quang*. Tất nhiên, trong suốt thời gian tự nhận thức, anh không hề nhớ lại phần mình là một *người thích thể hiện* hay nhà chuyên nghiệp. Đầu óc anh còn đang bận làm quen với việc chấp nhận rằng trên thực tế anh đúng là một *kẻ bám víu vinh quang*.

Anh nghĩ về “vùng an toàn” và tự nhủ khi chìm vào những cảm xúc bất an: “Bà gọi đây là an toàn sao?” Craig bắt đầu trở nên mệt mỏi vì chỉ biết xoay sở với cuộc sống hàng ngày.

Trong khi lái xe và ngủ ngơi, đồng hồ xăng bật sáng báo hiệu xe sắp hết xăng. Craig khẽ kêu lên và cắn nhẫn với chính mình: “Cái gì thế này? Thậm chí đến cả xe cũng cần quan tâm hay sao? Tại sao cuộc sống lại đòi hỏi mình quá nhiều như vậy?” Anh thốt ra một tiếng thở dài và lái xe đi. Khi đến trạm xăng của Steve, anh chợt nhớ tới câu chuyện ông đã kể về loài báo và loài linh dương. Một tuần trôi qua, Craig chợt thấy đó là một sự trùng hợp thú vị. Anh nhớ lại cuộc gặp mặt ở công ty và cách anh cùng với những người đồng nghiệp của mình đứng ngoài không khí hân hoan vui vẻ của buổi lễ trao phần thưởng. Sự tương đồng giữa điều đó với câu chuyện của Steve về số phận những con linh dương đứng ngoài bầy bỗng trở nên rõ ràng, ngay cả đối với anh.

Craig ngồi trong xe, đặt hai tay lên vô lăng và nghĩ về Giám đốc bán hàng của mình. Bà ta là một con báo ch้าง? Mình có phải là một con linh dương yếu ớt? Cứng đầu? Minh có nghĩ mình nhanh hơn và thông minh hơn những người khác không?

Craig không muốn thừa nhận điều đó, anh nhanh chóng coi nhẹ tất cả những điểm tương đồng giữa một kẻ bám vui vinh quang và bầy linh dương. Anh tự nhủ để củng cố thêm suy nghĩ của mình: "Đó chỉ là một ông già ở một trạm xăng. Mình đang nghĩ ngoài lung tung gì vậy?" Với cách đó, anh cố gắng hết sức để tống khứ ý nghĩ về thế giới hoang dã ra khỏi đầu, bước xuống xe và bắt đầu bom xăng.

Giao thông tại trạm xăng đã đạt tới mức đỉnh điểm của buổi chiều ngày thứ sáu. Xe cộ đỗ kín mọi ô và một vài chiếc còn đỗ cà lén hai ô liền nhau. Siêu thị và cửa hàng rửa xe ồn ào. Trong lúc đổ xăng, Craig liếc mắt tìm Steve nhưng không thấy bóng dáng ông đâu. Một cậu bé tại trạm bom đi qua anh và bật đài âm ī khi cậu bắt đầu lau cửa sổ. Cô bé ngồi trên hàng ghế dành cho hành khách lắc lư theo giai điệu của bài hát. Cậu bé lau cửa sổ bên phía cô và từ ánh mắt họ nhùn nhau, Craig đoán hai người không phải là anh em hoặc chị em. Anh tự hỏi mình một cách đầy hoài nghi: "Hãy nghĩ xem mình có khá hơn chút nào không?"

Craig nhìn thấy Steve bắt ngờ xuất hiện từ phía bên kia của một chiếc xe đang đỗ lên hai ô, nơi ông đang giải thích điều gì đó với một trong những khách hàng của mình. Đó là một người mẹ trẻ lái một chiếc xe tải nhỏ lõi môt. Trong xe là

ba đứa trẻ, hai trong số chúng vẫn đang ngồi trên ghế xe. Đứa kia khoảng chừng 7 tuổi. Cả ba đều đang ngủ. Steve đang giải thích điều gì đó với người phụ nữ khi ông liếc nhìn và vẫy chào anh.

Khi Steve kết thúc câu chuyện với bà mẹ trẻ, ông đi về phía Craig - kẻ bám víu vinh quang - đúng lúc anh cũng vừaborn xăng xong. Bà mẹ độc thân nghèo khổ này lái xe cà ngày với những đứa trẻ trong xe và họ không nghĩ rằng cần phải kiểm tra nước, dầu hoặc lốp xe. Lốp xe của người phụ nữ đó đã mòn vụt như cái đầu hói của Yul Brynner và tôi đang giải thích cho cô ấy biết điều đó nguy hiểm như thế nào.

Craig - kẻ bám víu vinh quang - nhìn người đàn ông tốt bụng luôn quan tâm thực sự đến công việc của mình và những người khác. Anh ngạc nhiên trước niềm hân diện của Steve khi giữ cho trạm xăng luôn ở trong tình trạng tuyệt vời. Anh luôn ẩn tượng với những nỗ lực mà Steve bỏ ra để giúp đỡ mọi người. Craig giơ tay về phía Steve và nói: "Chúc thứ sáu tốt lành, Steve. Ông đang thấy một người chẳng bao giờ có hứng thú với ngày cuối tuần."

Steve không bắt tay Craig mà lau tay vào mảnh giấy cũ lấy ra từ trong túi của bộ đồng phục và nói: "Tôi không muốn làm anh bị bẩn, Craig. Tay tôi dính bẩn từ chiếc lốp của người phụ nữ kia. Tôi đã nói với cô ấy chỗ có thể tìm được một cái lốp tốt." Ông nhìn chăm chằm vào Craig và hỏi: "Anh có một tuần gay go à?"

Steve bắt đầu đi vòng quanh xe của Craig và nhìn xuống các bánh xe. Ông chờ đợi câu trả lời của Craig khi cúi người

xuống trước mỗi chiếc lốp. Ông xem xét vỏ ngoài của từng chiếc và kiểm tra lốp cao su còn lại.

Craig thầm nghĩ: "Ông ta quả là một cỗ máy." Sau đó, anh trả lời câu hỏi của Steve với vẻ thành thật đáng ngạc nhiên. "Phải, Steve, tôi đã có một tuần gay go. Đường như tôi đã phạm sai lầm trong công việc của mình. Tôi luôn cảm thấy như mình đang bơi ngược dòng và không thể chèo chống được."

"Nghe như một lời nhận xét thú vị đây. Ý anh là sao?" Steve cúi xuống, với tay qua phần trên cùng của một chiếc lốp và kiểm tra mặt bên kia.

"Ý tôi là, có lẽ để tránh làm một điều gì đó, chúng ta cũng phải bỏ ra nhiều công sức chẳng kém gì việc thực hiện nó." Craig không thể tin được mình lại còi mò đến thế với một ông già chủ trạm xăng.

Steve gật đầu khi Craig tiếp tục: "Tôi đã mất rất nhiều năm để chắc rằng mình không phải làm việc quá vất và và ông biết đây, khi mọi việc đã qua và ngẫm lại, tôi thấy bản thân điều đó cũng rất vất và." Giọng của Craig trở nên mạnh mẽ khi anh nói: "Tôi bắt đầu phản vấn về việc mình sẽ cảm thấy thế nào nếu tôi chỉ làm việc vì mục đích đó. Ý tôi là tinh thần tôi đang trở nên kiệt quệ vì chỉ quanh quẩn với việc xoay sở cho cuộc sống hàng ngày. Tôi tự hỏi không biết chuyện gì sẽ xảy ra."

Steve đáp: "Tôi không biết như thế có dễ hơn không, Craig, nhưng tôi biết anh sẽ thấy bản thân mình tốt hơn rất nhiều nếu anh thay đổi mục đích của mình một chút."

Steve đứng lên và đi về phía bên kia chiếc xe, đối diện với Craig. Ông bắt đầu cúi xuống theo thói quen để kiểm tra

những chiếc lốp và nói: "Không những anh sẽ cảm thấy bàn thân mình tốt hơn mà những phản thường về tài chính cũng sẽ đến. Có lẽ đối với tôi, ở giữa bây giờ những con linh dương khỏe mạnh sẽ tốt hơn nhiều so với việc suốt ngày đứng ngoài nhìn vào. Anh hiểu ý tôi chứ?"

Craig cười và gật đầu: "Tôi đoán mình đã hiểu ông định nói gì khi kể cho tôi nghe câu chuyện ấy." Anh nhìn về nơi Steve đang đứng nhưng không thể nhìn thấy ông vì ông đã cúi xuống kiểm tra lốp xe. "Tôi thể có Chúa, Steve", Craig - kè bám víu vinh quang - nói khi anh tiếp tục cười, "đôi khi..."

"Ú", Steve ngắt lời anh từ phía bên kia chiếc xe, "Anh nên lại đây mà xem này, Craig!"

"Chờ một lát! Ông không thể thoát khỏi chuyện này một cách dễ dàng như vậy đâu." - Craig nói và đi vòng qua xe sang bên kia. "Thêm nữa, những chiếc lốp này mới đi được 10 nghìn dặm thôi mà."

Steve ngoắc lên nhìn Craig đang đứng cạnh ông: "Cúi xuống đây và nhìn nó này. Dưa tay anh đây!"

Craig quỳ xuống bên cạnh Steve, đặt tay lên phía trên cùng của lốp và luồn về phía sau chỗ tay của Steve. Khi làm như thế, anh thấy có cái gì đó giống như một cái đinh đang cắm vào lốp xe. Anh thốt lên: "Tuyệt thật!"

"Anh nên xem xét nó từ phía bên phải", Steve nói khi ông tiếp tục kiểm tra vành ngoài chiếc lốp.

Craig đứng dậy trước Steve và chứng kiến một chuyện xảy ra ngay trước mắt anh. Cách đó hai cột bơm, một quý bà

cao tuổi đang đỗ xăng tại nơi người mẹ và ba đứa trẻ trong chiếc xe tài đã đỗ trước đó. Khi bà đi dọc xe, một người đàn ông to cao mặc bộ vest bằng da xuất hiện ở phía bên kia. Hắn bước đi chậm rãi và nhìn vào trong chiếc xe của bà khi đi ngang qua. Cửa kính phía bên ghế dành cho khách vừa hạ xuống và hắn nhẹ nhàng với tay vào trong lấy đi chiếc ví của người phụ nữ.

Lúc đó, Craig - kẻ bám viss vinh quang - là người duy nhất ở trạm xăng nhìn thấy sự việc xảy ra. Anh nhanh chóng nhảy xuống Steve và ngạc nhiên thấy ông đang quỳ trên một đầu gối, nhìn thẳng vào anh và mim cười.

Craig khẽ kêu lên với ông: "Steve, thằng đó vừa lấy cắp ví của người phụ nữ. Ông định làm gì bây giờ?"

Trước sự ngạc nhiên của Craig, Steve cầm điện thoại và đáp: "Tôi đã gọi 911 nhưng họ sẽ chẳng đến kịp đâu. Thằng đó sẽ biến đi khá lâu với số tiền của bà ấy. Anh nghĩ chúng ta nên làm gì?"

Craig không thể tin được thái độ bình thản của Steve trước việc này và anh đáp lại ông cũng bằng giọng đó: "Tôi không biết! Đây là trạm xăng của ông cơ mà."

Đúng lúc đó, kẻ trộm ví - cao khoảng 6 feet¹ và chắc chắn nặng hơn 200 pounds² - quay lại và bắt đầu tiến về phía Craig. Vì Craig đã quỳ xuống với Steve một vài giây trước đó nên tên trộm không biết là anh có mặt trên đường rút lui của hắn. Lúc này, tên trộm chắc chắn nhận ra Craig đã chứng kiến toàn bộ sự

¹ Feet ≈ 30,48cm.

² Pounds ≈ 454gr.

việc. Hắn bước đi lập cập, ngập ngừng như vừa bị choáng khi nhìn thấy Craig và tiếp tục bước ra xa khỏi chiếc xe của quý bà, tiến về phía Craig và Steve.

Tên trộm hói đầu, chòm râu dê đen như mực, đeo kính râm gọng bạc và những hình xăm lớn trên hai vai. Hắn không mặc áo sơ mi bên trong áo khoác da và đeo lủng lẳng một chuỗi dây xích bằng bạc dày có mặt hình chữ thập. Đôi bốt đen có đế lớn khiến hắn trông cao hơn đến 5cm và chiếc quần jean màu xanh bó sát giờ vĩ đại.

Craig thầm nghĩ: "Hắn ta không phải là một người tú tế."

Nhận thấy Craig đã chứng kiến toàn bộ hành vi của mình, tên trộm nhẹ răng ra cười và nhanh chóng rảo bước. Hắn đi thẳng tới chỗ chiếc xe của Craig và vòng qua góc với chiếc ví của người phụ nữ trên tay.

Người phụ nữ không biết gì về chuyện đã xảy ra và bà vẫn tiếp tục đồ xăng.

Từ vị trí án nấp của mình, Steve ngược nhìn Craig. Anh muốn Steve nói: "Cách đơn giản nhất là hãy để hắn ta đi. Cảnh sát cuối cùng cũng sẽ tóm được hắn. Hắn trông to con đấy. Khó mà ngăn hắn lại được. Anh không cần phải thay đổi phong cách của mình bây giờ đâu. Mọi thứ đang rất thoải mái đối với anh. Tại sao anh không mặc kệ nó? Ngăn hắn lại là quá khó đối với anh."

Nhưng Steve chẳng nói gì cả. Ông vẫn quỳ và nhìn Craig. Đó không phải là một cái nhìn thách thức hay hàm chứa sự quan tâm và tất nhiên đó cũng không phải là ánh mắt sợ hãi. Cái nhìn đó còn hơn cả một ánh mắt động viên. Dường như

ông đang nói với Craig rằng mọi chuyện sẽ ổn thôi, không có chuyện gì đâu.

Craig nhìn trước nhìn sau và khoảng cách giữa Steve với tên trộm bây giờ chỉ còn chừng hơn 6m. Craig đoán hắn đang cố gắng hăm dọa mình bằng cách nhìn chăm chăm vào anh, nhẹ răng ra cười để chắc rằng Craig không có ý định dính dáng vào vụ này.

Tên trộm giữ chiếc vi ăn cắp được bên tay trái và nghênh ngang bước đi. Có vẻ như hắn quá ngạo mạn khi không làm một cú đào tẩu nước rút, ngay cả khi hắn biết anh đã nhìn thấy tất cả. Hắn đã đến rất gần, chỉ còn cách anh hơn 3m. Chỉ trong vài giây nữa thôi, hắn sẽ đến ngay cạnh Craig và Steve.

Chỉ còn cách gần 2m nữa.

Bây giờ hắn chỉ còn cách anh một bước.

Craig nhìn hắn ta, chưa quyết định sẽ làm gì tiếp theo. Một phần trong anh lên tiếng: "Hãy để cảnh sát giải quyết việc này."

Khi tên trộm đến chỗ chiếc xe, hắn giật mình nhìn thấy Steve đang quỳ gối phía bên kia xe. Thấy vậy, hắn dừng bước, quay lại và chỉ tay về phía Steve: "Ông định làm gì, ông già? Đánh tôi với cái áp kế của ông sao?" Vừa nói hắn vừa tiến thẳng tới chỗ của Steve.

Không suy nghĩ gì cả, Craig - kè bám vui vinh quang - bước ra khỏi "vùng an toàn" của mình, tới trước mặt Steve và đứng đối diện với tên trộm. Vào khoảnh khắc đó, anh chỉ biết duy nhất một điều: Dù có chuyện gì xảy ra, anh cũng không thể

tha thứ cho bản thân mình nếu anh khoanh tay đứng nhìn Steve bị gã tâm thần kia đánh. Đó không phải là vì anh quá gắn bó với Steve, mà bởi vì anh sẽ phải sống chung với suy nghĩ rằng mình đã không làm gì cả. Craig chợt nghĩ về cuộc đời của mình, về những hành động hiếm hoi anh đã từng làm trong quá khứ.

Tên trộm cười lớn khi hắn chỉ thăng tay vào Craig và thúc vào ngực anh. Nuốc bọt bắn ra từ mõm hắn. "Mày định làm gì hả? Hãy tiếp tục làm việc của mình thì hơn."

Vừa nói, hắn vừa tiếp tục thúc mạnh tay vào ngực Craig. Tên trộm chắc hẳn phải cao hơn Craig 3 inches¹ và nặng hơn 25 pounds. Thêm vào đó, hắn lại đang điên tiết và thường thi rất khó đương đầu với những kẻ điên.

Steve vẫn đang quỳ phía sau Craig khi tên trộm điên khùng chỉ tay vào ngực anh để rõ sức mạnh của mình.

"Tao đã có một ngày thực sự tồi tệ!" Craig - kè bám viu vinh quang - quát lên: "Thực ra, tao đã có một tuần rất tồi tệ!" Dứt lời, anh bước một bước sang bên trái dùng lúc tên trộm tiếp tục thúc một cú nữa bằng ngón tay. Vừa bước, Craig vừa vuơn tay trái ra và tóm lấy ngón tay của tên trộm. Anh đẩy mạnh hắn về phía sau, dùng chính sức mạnh của tên trộm để chém ngụy hắn. Tên trộm bị đẩy không chỉ mất thăng bằng mà còn không thể đe dọa được Steve.

Tên trộm đã không biết được quá trình học võ thuật ngắn quãng của Craig trong khi anh ra đòn. Tất nhiên, Craig không

¹ Inch = 2.34cm.

bao giờ giành được đai đen vì anh đã thử sức ở nhiều thể loại, từ Taekwondo tới Aikido tới Kenpo trước khi từ bỏ tất cả khoảng 10 năm về trước. Tuy nhiên, rất nhiều kĩ năng cơ bản trong suốt 4 năm tập luyện mà anh vẫn còn nhớ rõ. Nhưng cũng giống như phần đông những người có kĩ năng phòng vệ, anh chẳng bao giờ phải sử dụng đến nó.

Mỗi lần chuyển sang một phương pháp rèn luyện khác, anh đều có những lý do rất đặc trưng của một kẻ bám víu vinh quang. "Taekwondo có quá nhiều đòn đá cao và người mình thì không dẻo", anh tự nhủ khi chuyển sang tập Aikido.

"Aikido có quá nhiều đòn quật ngã. Mình muốn học cái gì đó có nhiều đòn thế ăn tượng hơn", anh nói khi chuyển sang Kenpo.

"Có quá nhiều đòn đấm trong Kenpo. Mình phát ốm vì suốt ngày bị thâm tím mình mẩy", đó là những lời cuối cùng khi anh hoàn toàn từ bỏ võ thuật.

Craig chỉ mới sử dụng một đòn thế có tên là "mượn sức" đối với tên trộm, trong đó anh dùng sức của đối phương để chống lại hắn.

Khi anh giật ngón tay tên trộm ra khỏi Steve, hắn hét lên giận dữ: "Tao sẽ giết mày!" Cùng với câu nói đó, hắn vứt chiếc ví và cố gắng giáng trả một cú đấm yếu ớt vào Craig bằng cánh tay còn lại.

Steve bước ra khỏi vị trí quỳ gối của mình và tìm nhặt chiếc ví vừa rơi xuống. Gương mặt ông toát lên vẻ hài lòng

vì Craig đã hành động thoát ra khỏi tính cách thường ngày của anh.

Craig vẫn đang tập trung khi anh cố gắng bẻ ngược ngón tay của tên trộm về hướng đối diện nơi bắt đầu các khớp xương. Tên trộm ngay lập tức khuỷu xuống và thét lên: "Ahhhh! Ngón tay của tao!". Trong khi tên trộm la hét, Craig vẫn dùng dồn lực tới mức gần như làm gãy ngón tay của hắn.

Craig dùng tay còn lại xoắn lấy tay của tên trộm khi anh nghiêng người ra sau và bẻ thẳng cánh tay hắn ta. Cánh tay của tên trộm bị xoắn lại bẻ quặt ra sau khiến hắn ngã sấp mặt xuống đất. Craig đậm chân lên cổ hắn và nghiêng người ra phía sau. Bây giờ, tên trộm hoàn toàn không thể cử động được và nằm trong tư thế "duỗi thẳng chân thẳng tay."

Craig không ngờ cuộc đấu với tên trộm lại kết thúc chóng vánh đến thế. Sau đó, anh nghĩ về những khóa học của mình và nhận thấy trong tất cả các môn anh luyện tập, các võ sư luôn nói về điểm yếu của những kẻ côn đồ hung hăng. Anh nhớ lại một câu nói: "Đừng để ảo giác đánh lừa bạn. Những điệu bộ phô trương của họ chỉ là biểu hiện của nỗi sợ hãi mà thôi."

Toàn bộ sự việc từ lúc Craig nhìn thấy vụ trộm cho tới khi khống chế được hắn chỉ diễn ra chưa đầy hai phút. Khi tên trộm đã bị khuất phục, những người khác tại trạm xăng mới chú ý đến vụ ồn ào vừa diễn ra. Vài phút sau, xe cảnh sát đến túc cùi âm ī như thường lệ. Viên cảnh sát ắt hẳn đã đánh giá được tình hình khi tới nơi. Anh ta bước ra khỏi xe, rút súng

và chìa xuống tay cướp. Cánh tay của Craig vẫn đang khóa chặt tay cướp.

"Xin hãy tránh ra, thưa ngài. Còn mày, tên quỳ dưới đất không được nhúc nhích!", viên cảnh sát tờ rõ mình đang tiếp quản công việc.

Craig thả tay cướp ra và bước về phía chiếc xe nơi Steve đang đứng và giữ chiếc ví. Viên cảnh sát yêu cầu tên trộm để tay ra sau lưng, tóm lấy hắn và lôi hắn đứng lên. Anh ta bảo Craig và Steve cứ đứng yên tại chỗ. Khi viên cảnh sát đưa tên trộm vào xe tuần tra, Steve nhận thấy quý bà cao tuổi chuẩn bị rời khỏi cây xăng. Bà vẫn chưa biết gì về toàn bộ sự việc xảy ra, thậm chí không để ý đến cuộc đấu đá giữa Craig và tên trộm. Steve đưa chiếc ví cho Craig và bắt cháp lời yêu cầu của viên cảnh sát, ông sai bước tới nói chuyện với người phụ nữ trước khi bà rời đi. Trong cơn choáng váng, bà đặt tay lên ngực và nhìn xuống ghế nơi chiếc ví lê ra phai ở đó. Khi Steve chỉ cho bà chỗ Craig đứng, Craig mỉm cười và giọng cao chiếc ví. Steve chỉ cho bà nơi đỗ xe, bà đưa xe vào đó và Steve hộ tống bà tới hiện trường. Trong lúc rào bước, Steve kể cho bà nghe toàn bộ câu chuyện và khi đến chỗ Craig, bà ôm và cảm ơn anh vì đã dùng cam chống lại tên trộm.

Viên cảnh sát đã liên lạc với trung tâm, lấy lời khai từ Steve và Craig và yêu cầu người phụ nữ tới sở cảnh sát để làm ban tướng trình. Hiệu được sự bối rối và lo lắng của bà, Steve đề nghị sẽ đưa bà đi.

Khi ông bắt đầu đưa người phụ nữ ra chỗ chiếc xe tài của mình, Steve quay lại nói với Craig: "Tôi có một tin rất tốt lành

dành cho anh. Đó chỉ là một cái đinh nhỏ thôi. Nó thậm chí chẳng gây ra một lỗ thủng nào. Nó ở chính giữa các rãnh trên phần gai lốp xe. Anh may mắn đây, Craig." Ông lấy cái đinh ra và đưa nó cho Craig.

Craig vẫn còn bàng hoàng về chuyện đã xảy ra, anh nhìn xuống cái đinh trong lòng bàn tay mình và sau đó ngược mắt nhìn Steve. Anh làm như vậy hai lần. Cuối cùng, khi nhìn Steve bước đi, anh nói với giọng mỉa mai: "Ô vâng, hôm nay chắc hẳn là một ngày may mắn của tôi." Sau đó, anh nắm tay lại và cho chiếc đinh vào trong túi.

Steve giúp người phụ nữ vào trong chiếc xe tải của ông và đóng cánh cửa bên ghế dành cho khách. Thay vì đi về phía bên kia xe, ông bước nhanh trở lại chỗ Craig vẫn còn đang đứng đó suy ngẫm về tất cả những chuyện vừa xảy ra. Ông đặt tay lên vai Craig và nói: "Thật khó khăn để làm điều đó. Anh đã quyết định ngăn tên đó lại và tôi nói cho anh biết, khi chuyện đó xảy ra một lần, không gì có thể ngăn cản anh bước tiếp. Theo tôi, có lẽ con báo sẽ gấp một chút rắc rối nếu nó vướng vào anh."

Craig bật cười, đưa tay lên và đặt lên trên tay Steve. Sau đó, anh làm một động tác thân mật giống như anh sắp sửa kéo thăng tai Steve. Cả hai cùng cười khi anh dừng lại đúng lúc sắp hoàn thành động tác. Craig vỗ nhẹ vào lưng Steve và nói: "Không thêm một câu chuyện nào về thế giới động vật nữa được chứ Steve?"

Steve ra bộ dâ hiếu và Craig bước vào xe để trở về nhà nghỉ cuối tuần.

"Một tuần quái quỷ!", anh nói và nổ máy rời khỏi trạm xăng.

Vài giờ sau, lê ra Craig đã ngon giấc như mọi khi nhưng anh vẫn nằm trằn trọc và không thể gạt bỏ những ý nghĩ về một tuần vừa qua. Kể từ hôm gặp Giám đốc bán hàng và bị coi là một *kẻ bám víu vinh quang* cho đến cuộc trò chuyện với đồng nghiệp những *kẻ bám víu vinh quang*, đến buổi họp toàn công ty và cuối cùng là tên trộm ở trạm xăng, Craig đã trải qua những cảm giác lạ lùng khiến anh bị đánh bật ra khỏi "vùng an toàn" quen thuộc của mình. Anh thực sự cảm thấy không thoải mái khi bắt đầu thừa nhận sự thật về Craig - *kẻ bám víu vinh quang*.

Suốt vài năm qua, anh không hề hứng thú với công việc của mình. Anh không biết mình đã biến thành một "chiếc máy bào chửa" như vậy bằng cách nào, nhưng anh biết anh chẳng thích thú gì bản thân mình vào lúc này. Bằng cách cố gắng tránh khỏi những khó khăn trong cuộc sống, anh lại làm cho cuộc sống của mình trở nên khó khăn gấp bội phần.

Tất nhiên, gia đình anh vẫn ôn về mặt tài chính. Nhưng khi hồi tưởng một cách trung thực, Craig nhận ra anh đã buộc gia đình mình phải cắt giảm xuống mức mà anh cảm thấy "thoải mái." Trong khi cố gắng tránh mọi khó khăn để thăng tiến trong sự nghiệp, anh đã trở thành một người chỉ tay nắm ngón và vì thế, anh không chịu trách nhiệm về những hành động của chính mình. Mỗi khi có chuyện không hay xảy ra, đó át hẳn là lỗi của người khác hoặc là do anh đã bị đánh giá và đối xử tồi tệ hay đơn giản chỉ là do anh đã không gặp may.

Anh nhớ lại tháng trước, Giám đốc bán hàng đã yêu cầu anh tham gia một khóa huấn luyện nâng cao doanh số bán

hang. Anh nhớ mình đã miễn cưỡng như thế nào khi bước chân vào phòng học và cảm thấy đó là một sự si nhục. Ngay cả khi Giám đốc bán hàng đã giải thích, tất cả những người bán hàng có doanh số thấp hơn một mức nhất định đều tham gia lớp học, Craig vẫn không thể chấp nhận được điều ấy.

Lúc này, anh nhớ rất rõ trong một phần của buổi học, anh đã giơ tay và nói với giảng viên: "Đó không phải là cách tôi làm!"

"Tôi biết, Craig", vị giảng viên đáp lại: "Và đó là lý do tại sao anh ở đây?"

Trong khoảnh khắc, toàn thân Craig sờn gai ốc vì anh cảm thấy thật xấu hổ về những hành động của mình tại buổi học đó. Thay vì đón nhận cơ hội để tiến bộ, anh lại bác bỏ bất kì quan điểm nào mà anh nên tuân theo. Ý nghĩ đó biến anh thành một Craig - kẻ bám víu vinh quang - chỉ làm theo cách của mình và lần đầu tiên sau nhiều năm, Craig nhận ra điều đó.

"Toàn là viên hết có này đến có nọ", anh nhủ thầm khi nhớ lại những lời biện hộ của mình trong suốt những năm qua. Lúc này đã là 3 giờ sáng và Craig vẫn không thể chợp mắt. Anh nhôm dậy và nhẹ nhàng đánh thức vợ bằng cách thì thầm: "Em yêu, hãy tỉnh dậy một lúc nào!"

Trong cơn ngái ngủ, cô hỏi: "Craig, chuyện gì thế? Mấy giờ rồi? Bọn trẻ vẫn ổn chứ?"

"Bọn trẻ vẫn ổn. Bây giờ là 3 giờ sáng và anh cần nói với em chuyện này."

Lo sợ có điều gì đó chẳng lành, cô trò nên tinh táo ngay lập tức và ngồi dậy bật đèn. "Có chuyện gì mà anh đánh thức em dậy thế?"

"Anh muốn nói với em rằng, anh xin lỗi và kê từ bây giờ, mọi việc sẽ thay đổi."

"Craig, anh đang nói về chuyện gì thế?", cô bối rối và trò chuyện sơ hãi.

"Chúng ta có thể làm tốt hơn rất nhiều và anh biết em mệt mỏi vì phải xoay sở với cuộc sống hàng ngày. Tất cả là lỗi của anh và mọi chuyện sẽ thay đổi."

Craig trò chuyện vô cùng xúc động.

Vợ anh dịch lại gần, ôm anh và nói: "Chúng ta đang làm rất tốt đây chứ, anh yêu. Em chỉ muốn anh hạnh phúc mà thôi!"

Craig buông vợ ra và nhìn vào mắt cô: "Anh biết em đã làm rất tốt và đó là điều anh muốn nói. Sẽ không thể có hạnh phúc nếu chỉ cố gắng nữa vời như anh đang làm. Anh vừa nhận ra điều đó. Người ta gọi đó là "vùng an toàn" nhưng hãy nghe anh, thực sự chúng không an toàn chút nào." Sau đó, anh hỏi: "Theo em, đâu là lúc anh hạnh phúc nhất với công việc của mình?"

Vợ anh nói đó là thời gian trước khi họ chuyển nhà, lúc Craig mới bắt đầu công việc kinh doanh. Cô nhớ lại khi ấy, anh nỗ lực làm việc không phai vì tiền mà bởi vì anh thích được thử thách và cạnh tranh với những người xung quanh cũng như với chính bản thân anh.

"Em cũng không biết nữa. Đường như lúc đó anh đang tràn đầy... em không biết dùng từ nào để diễn tả điều ấy."

"Say mê", anh nói.

"Đúng rồi, say mê", cô nhắc lại lời của anh: "Đúng là anh như thế. Nhưng anh không bao giờ than vãn rằng mình vất và hay bất cứ điều gì khác. Anh đã thực sự hạnh phúc."

"Em yêu, đó cũng là điều mà chúng ta hướng tới. Anh phát ôm vì bị mệt mỏi lắm rồi. Sẽ không còn những đợt thoại tiêu cực, không còn lời bào chữa nào nữa. Anh sẽ thay đổi!"

"Thật tuyệt khi anh trở lại", cô nói và ngáp: "Bây giờ chúng ta ngủ tiếp được chua?"

Anh mim cười và ôm cô lần nữa rồi với tay sang bên này tắt đèn.

Sau kì nghỉ cuối tuần, kiểm điểm lại những việc làm của mình trong quá khứ và đặt ra cam kết trong công việc, Craig đến công ty sớm hơn giờ quy định. Anh đặt chiếc cặp xuống bàn và mở máy tính. Anh pha cho mình cốc cà phê và lần này anh quyết định bỏ qua những cuộc thăm hỏi thường lệ vào sáng thứ hai. Tất nhiên, nhiều người trong số khách hàng anh thường gọi đến vẫn chưa có mặt ở văn phòng. Xét cho cùng, lúc này mới là 7 giờ 45 phút và mọi việc thường bắt đầu từ lúc 8 giờ trôi đi.

Khi trở lại bàn làm việc, anh mở cặp và lấy ra một tấm áp phích quảng cáo cuộn tròn mà anh vừa mới tậu được trong kì nghỉ cuối tuần và treo nó lên tường, thăng trên máy tính. Đó là bức tranh in hình một con báo. Khi treo nó lên xong, anh thì thầm với con vật ăn thịt ở trên tường: "Quá muộn rồi, tao đã ở giữa đòn."

Sau đó, anh tựa lưng vào ghế, thò tay vào trong túi lấy ra chiếc đinh nhò mà Steve đã nhổ ra từ lốp xe. Anh đặt nó xuống

cạnh điện thoại. Sau đó, anh lấy danh sách các khách hàng quan trọng và tiến hành phân loại các khách hàng tiềm năng.

"Minh có thể có nhiều khách hàng tiềm năng hơn thế", anh tự nhủ. Rồi anh quay số điện thoại. Khi điện thoại reo, anh nhặt lấy chiếc đinh và vừa nghịch nó trên tay, anh vừa nói lớn: "Thứ hai là một ngày tuyệt vời để bán hàng!"

Chuong V

*SARAH - KIẾM TÌM
ĐỂ KHÁM PHÁ
CHÍNH MÌNH*

ếu coi Sarah là người rất hào hứng với vị trí mới của mình trong công việc bán hàng thì có vẻ thiếu sót. Suốt những năm qua, gia đình và bạn bè đã khuyên cô nên cố gắng theo đuổi nghề bán hàng và giờ đây, cô rất tự hào khi được tham gia vào một nhóm bán hàng năng động trong một ngành kinh tế đang phát triển.

Cha cô nói với cô: "Hồ sơ xin việc của con rất tuyệt."

Một người bạn trong nghề bán hàng thì nói với cô rằng: "Bạn có thể làm tốt và thu nhập lên đến mức sáu con số."

Một đồng nghiệp khêu khích: "Cô rất thân thiện với mọi người. Cô nên phát huy khả năng đó trong công việc của mình."

Bạn trai thì nói: "Em nói rằng em không thích thứ gì với công việc hiện tại ở công ty. Vậy hãy theo đuổi công việc bán hàng mà em yêu thích!"

Sarah từng làm việc tại phòng quản lý nhân sự của một công ty vừa bị đối thủ mạnh hơn mua lại. Có rất nhiều xáo trộn trong công việc và công ty mẹ mới thành lập sẽ tiến hành cải tổ cơ cấu tổ chức. Số lượng đáng kể nhân viên ở vị trí của cô sẽ này sinh yêu cầu đổi với bộ phận quản lý nhân sự, Sarah càng ngày càng mệt mỏi vì những xáo trộn này và cô muốn có một sự thay đổi.

Lấy hết can đảm, cuối cùng Sarah nộp đơn xin vào một vài vị trí bán hàng quanh vùng. Lúc đó, cô không biết gì về công việc này nhưng công ty đang cần thêm một số người bán hàng mới và họ đã chọn cô. Ban điều hành phải chịu một áp lực nặng nề là mở rộng lực lượng bán hàng để hoàn thành mục tiêu theo đúng hạn.

Trao buổi phỏng vấn, cô đã tham khảo ý kiến một người bạn của cha cô, một người dày dạn kinh nghiệm trong bán hàng và tiếp thị. Ông đã chỉ cho cô những mèo nhò trong cách phỏng vấn và khi kết thúc, ông còn nêu ra một số trò ngại trong nghề bán hàng mà cô sẽ gặp phải. Ông nói: "Ta đã biết cháu từ rất lâu. Nghề bán hàng có thể là một con đường rất chông gai. Già sù, cháu sẽ thành công như ý, nhưng chỉ có những người xuất sắc nhất mới có thể đạt được điều mà trông có vẻ dễ dàng. Cháu hãy chuẩn bị tinh thần bị khách hàng từ chối và phải làm việc liên tục trong nhiều giờ, phải cầu cứu sự giúp đỡ từ người khác, phải giải quyết các khó khăn và đối mặt với thu nhập không ổn định." Và còn một điều nữa, ông nói: "Cháu nói là cháu mệt mỏi vì những xáo trộn trong công việc hiện tại. Ta cam đoan là thế nào cháu cũng phải trải qua những lần thay đổi trong công việc bán hàng. Hãy chắc chắn rằng cháu đã hiểu rõ điều này!"

"Ông đặc biệt nhấn mạnh số lần bị từ chối mà một người bán hàng xuất sắc thường gặp phải. Câu trả lời "không" cũng phải khiến cháu hứng khởi và không làm cho cháu chùn bước hay rút lui. Cháu phải có sức cạnh tranh, quyết đoán và đam mê với việc bán hàng. Người bán hàng giỏi nhất là người không thể nghĩ đến một nghề nào khác ngoài công việc này. Thành thực mà nói, Sarah, ta không nghĩ cháu thuộc tuýp người đó."

Thực sự, Sarah không chú tâm lắng nghe những lời ông nói. Cô đã quyết định chuyển sang làm công việc bán hàng từ trước khi có cuộc gặp này. Cô không quan tâm đến chuyên môn sẽ phải nỗ lực như thế nào để làm việc mà chỉ chú ý vào những hình dung của mình về nghề bán hàng. Tất cả những gì cô thấy là sự lôi cuốn, tự do và những khoản thu nhập tốt. Thậm chí, cô nghĩ mọi việc có vẻ rất dễ dàng đối với mình.

Sarah đã thực hiện cuộc mua bán đầu tiên. Cô đã bán chính mình cho nghiệp kinh doanh. Lúc đó, cô không hề nhận ra rằng món hàng này không phù hợp với người mua.

Cuối cùng, ông nói với cô: "Ta khuyên cháu nên suy nghĩ lại về quyết định của mình, nhưng ta chắc cháu vẫn sẽ theo đuổi con đường này. Cháu biết là ta luôn ủng hộ cháu, hãy tìm ta bất cứ khi nào cháu cần giúp đỡ. Cháu sẽ cần đến điều đó. Giờ thì cháu hãy bước đi và đón nhận những vết bẩn trên bộ đồng phục của mình!"

Sarah không hiểu lời cuối trong câu nói của ông "vết bẩn trên bộ đồng phục" mang hàm ý gì và cô cũng chẳng hiểu rõ lắm những điều ông đã nói. Cô chỉ biết một điều là cô sẽ rời

bỏ vị trí ở phòng quản lý nhân sự để lập nghiệp trong nghề bán hàng ngay khi có cơ hội.

Cô xúc động tới mức run lên khi nhận được cú điện thoại của Giám đốc bán hàng mời cô vào vị trí quản lý khách hàng. Trong cuộc gọi, ông đã nói, cô có vẻ ngoài rất chuyên nghiệp và khả năng giao tiếp tốt. Theo ông, “điều này đã gây ấn tượng mạnh với cả đội.” Sau đó, ông tiếp tục giải thích, ông rất mệt mỏi vì phải tuyển những người mà ông gọi là “cần đào tạo lại” - những người đã từng làm ở nhiều vị trí kinh doanh khác nhau. “Tôi chán ngấy việc phải thay đổi những thói quen xấu của họ. Tôi cần một ai đó mới mẻ và có thể đào tạo được. Tôi nghĩ đó là cô, Sarah.”

Sarah gác máy, đầu óc cô bay bổng lên tận mây xanh. Ngay lập tức cô gọi điện cho bố, người bạn của ông và mây người bạn thân của mình. Cô nói với một trong số họ: “Minh không thể tin được, ý mình là mình biết mình đã trả lời phỏng vấn khá tốt, nhưng mình phải đứng trước cả hội đồng và họ hỏi mình đủ mọi thứ. Lạy Chúa, mình đã rất hồi hộp và mình tưởng là sẽ không thể có được công việc đó bởi vì mình không có kinh nghiệm gì về bán hàng. Nhưng mình đã làm được! Điều này thật tuyệt vời!”

Sarah gia nhập một công ty rất lớn và có thương hiệu trong nước. Văn phòng kinh doanh khu vực được đặt tại trung tâm dịch vụ, một trong bốn trung tâm của công ty trên toàn quốc. Trung tâm chỉ cách nhà cô hơn 30km và có khoảng ba trăm người làm việc ở đây. Các nhân viên được chia ra thành các phòng: dịch vụ chăm sóc khách hàng, công nghệ thông tin (IT), quản lý nhân sự và phòng bán hàng qua điện

thoại. Thêm vào đó, có một khu vực dành riêng cho Giám đốc bán hàng và các cộng sự, khu vực của Giám đốc điều hành và hội đồng chịu trách nhiệm về các bộ phận khác trong công ty.

Ngay sau đó là hai tuần tập huấn gắt gao. Lớp học chỉ có Sarah và năm người khác, ba trong số đó là những người mới được tuyển dụng và chưa biết gì về kinh doanh giống như cô. Hai người còn lại là những nhân viên bán hàng của công ty được yêu cầu phải tham gia tập huấn để đổi mới cách làm việc. Đây là cơ hội cuối cùng của họ trước khi bị sa thải nếu không thể thay đổi sau khóa đào tạo này. Giám đốc bán hàng sẽ buộc cho họ thôi việc; tuy nhiên, ông đang phải chịu rất nhiều áp lực gia tăng nếu không bổ sung thêm hai vị trí còn trống trong kế hoạch mở rộng của mình. Thay vì sa thải họ, với một chút liều lĩnh, ông chọn cách đào tạo lại họ.

Trong thâm tâm, ông biết, đào tạo không phải là vấn đề chính của họ. Ông biết rõ họ không thuộc về kinh doanh và ông cùng cả đội đã đưa ra những quyết định tuyển dụng sai lầm cách đây vài tháng. Ông biết, định hướng thực sự của họ không giống với những gì diễn ra trong kinh doanh. Ông cũng biết rằng, điều đó không phù hợp với họ bởi vì họ là những “kẻ kiém tim diễn hình”, biệt hiệu ông thường dùng trong nhiều năm qua để miêu tả những người không bao giờ dám nghĩ dám làm trong kinh doanh. Ông cũng biết rõ đó không phải là lỗi của họ.

Hai tuần tập huấn với các nội dung: định hướng của công ty, kiến thức về sản phẩm, khu vực quản lý và huấn luyện kỹ năng bán hàng. Vào thứ sáu của tuần thứ hai, sau khi hoàn thành khóa học, Sarah trở về nhà và vô cùng hào hứng khi

thấy tất cả thiết bị văn phòng của cô đã được chuyển đến. Thứ hai tới, một nhân viên thuộc phòng kỹ thuật sẽ lắp đặt toàn bộ thiết bị cần có để cô có thể làm việc tại nhà. Suốt kỳ nghỉ cuối tuần, cô lấy các thiết bị ra khỏi hộp và đặt sẵn ở chỗ các nhân viên kỹ thuật sẽ lắp đặt chúng. Cô thực sự phấn khích khi mở một cái hộp nhỏ đựng danh thiếp mới của mình. Dòng đầu tiên in tên cô kèm theo chức vụ: "Quản lý khách hàng." Sarah vui sướng đến mức suốt buổi tối hôm đó, cô hân diện đưa danh thiếp của mình cho tất cả mọi người trong gia đình.

Trong tuần tiếp theo, Sarah được giới thiệu tới một khu vực gần đó để gặp một người từng làm quản lý khách hàng. Cô sẽ có một tuần để quan sát những hoạt động hàng ngày của một người bán hàng giàu kinh nghiệm và rất thành công. Chính tại nơi đây, Sarah có thể mắt thấy tai nghe những hoạt động thực tế diễn ra trong công việc bán hàng. Sarah đến quán cà phê Starbucks để gặp đồng nghiệp đầy kinh nghiệm đó. Khi cô sắp sửa bước vào quán, một người phụ nữ lái xe đi ngang qua cô, bóp còi inh ỏi và vẫy tay với cô.

"Cô có phải là Sarah không?"

"Vâng, tôi đây!"

"Xin lỗi vì chúng ta không thể uống cà phê và nói chuyện bây giờ được, tôi vừa có một cuộc hẹn mà tôi đã phải nỗ lực hàng tháng nay mới có được. Tôi nghĩ là mình đã dần thuyết phục được ông ta. Lên xe đi!"

Người quản lý khách hàng lái một chiếc BMW màu bạc đời ba được trang bị hoàn hảo. Cô đặt chiếc cốc và mỉm cười với tài liệu xuống ghế ngồi dành cho khách, Sarah lên xe và đóng cửa lại. Cô nhìn Sarah và tự giới thiệu: "Chào mừng cô đến với công

ty, Sarah”, vừa nói cô vừa bắt tay Sarah thật chặt: “Hy vọng mọi điều đến với cô cũng sẽ suôn sẻ như đối với tôi.”

Sarah đáp: “Cảm ơn cô! Tôi rất hứng thú với cơ hội này.”

Trên đường đến buổi hẹn, người phụ nữ kể lại, ba năm trước cô đã vào công ty như thế nào. Cô đã trưởng thành trong công việc kinh doanh và làm việc trong các ngành tương tự. Suốt hai năm qua, cô đứng top 50 trong tổng số 500 người bán hàng của công ty trên cả nước.

Cô nói đây tự hào: “Năm ngoái tôi đứng ở vị trí thứ 28. “Mục tiêu của tôi bây giờ là lọt vào top 20 trong năm nay.”

Mặc dù, Sarah cảm thấy có chút gì đó bất ổn, song cô vẫn hào hứng vì được tham gia vào đội bán hàng. Chưa bao giờ cô dám mơ mình sẽ thực sự trở thành người quản lý khách hàng cho một công ty tầm cỡ quốc gia.

Khi cả hai đến chỗ hẹn, người phụ nữ giải thích rằng cô đã để mắt vị khách hàng này vào tay một người bán hàng mà cô thay thế từ ba năm trước. Người bị cô thay thế đã quay sang cạnh tranh với cô và kéo vị khách hàng này theo ông ta. “Đầu tiên tôi đã mất rất nhiều. Cùng một lúc tôi mất chín khách hàng quan trọng, tương ứng với khoảng 40% công việc của tôi. Hiện giờ, tôi đã lấy lại được năm khách hàng trong số đó, và người này nữa là sáu. Điều đó quả thực không dễ gì vì người tiền nhiệm của tôi vẫn làm trong cùng một khu vực và tôi phải đấu với ông ta. Ông ấy nắm tất cả các mối quan hệ và là một đối thủ tương đối “rắn”. Nhưng tôi còn rắn hơn nhiều”, vừa nói cô vừa thoáng nở một nụ cười tự tin.

“Đây là những gì tôi sẽ làm, Sarah.” Người quản lý khách hàng tiếp tục đưa ra một chiến lược, trong đó, cô sẽ xây dựng

các mối quan hệ, chỉ ra điểm khác biệt giữa công ty của cô với các đối thủ cạnh tranh, xác định nhu cầu của họ và bao đảm cho một cuộc hẹn trong tương lai. Nếu được, cô sẽ thể hiện trong cuộc gặp sắp tới. Cô hỏi Sarah: "Cô đã hiểu rồi chứ?"

Sarah đáp: "Tôi nghĩ thế."

Người quản lý khách hàng thấy ngay sự áp úng của Sarah. Thay vì chỉ rõ chiến lược đó, cô quyết định chỉ cung cấp cho Sarah những kiến thức và hướng dẫn cụ thể. Vì vậy, cô nói: "Đây là điều tôi muốn cô làm. Cô chỉ cần bắt tay ông ta sau khi giới thiệu. Hãy nói chuyện phiếm nếu ông ấy muốn và chắc chắn đừng làm gì khác cho đến khi tôi bảo cô làm, được chứ?"

"Không vần đề gì", Sarah đáp và cảm thấy dấu hiệu đầu tiên của sự khó chịu vì lượng adrenalin bắt đầu tăng cao. "Tôi đến đây để học tập cô mà."

"Sarah, cô ở đây để đem lại may mắn cho tôi!", người quản lý khách hàng sôi nổi nói với chính mình khi họ bước vào tòa nhà.

Sau khi chờ đợi ngoài hành lang một lúc, người bán hàng nói chuyện phiếm với nhân viên lễ tân. Họ được báo là Giám đốc sẽ gặp họ. Cuộc gặp chỉ kéo dài trong vòng năm phút. Vì Giám đốc giải thích lý do duy nhất khiến ông nhận lời hẹn gặp người bán hàng là vì sự kiên trì của cô. Mặc dù đánh giá cao nỗ lực không ngừng của cô để có được cuộc gặp này, ông vẫn hoàn toàn hài lòng với người bán hàng hiện tại và trước mắt, ông không thể dành cơ hội nào cho cô và công ty của cô. Ông muốn trực tiếp nói với cô điều này để cô không phạm thời gian và chấm dứt việc thư từ dài dòng giữa cô và ông nhằm phát triển mối quan hệ làm ăn.

Về thất vọng hiện rõ trên khuôn mặt Sarah khi cô nghe vị khách hàng nói. Người bán hàng đá nhẹ vào mắt cá chân của Sarah dưới gầm bàn trong khi vẫn tươi cười với vị khách. Cô cố gắng ra hiệu cho Sarah lúc này còn đang sưng sốt. Sarah đứng bất động và cố gắng nở một nụ cười nhưng nó chẳng kéo dài được bao lâu.

Không hề bối rối trước lời nói của vị khách và mặc dù vẫn chưa hoàn toàn hiểu hết được ý ông đang nói, người bán hàng đứng dậy và đưa tay ra bắt tay ông. "Cảm ơn ông rất nhiều vì đã thăng thần với tôi. Tôi biết ông rất bận và tôi thực sự trân trọng việc ông hẹn gặp tôi hôm nay. Trước khi kết thúc, tôi có thể hỏi ông một câu được không?"

Nhân thấy người bán hàng đã hiểu quan điểm của mình, vẻ cung尊敬 của ông có phần giảm bớt. Ông đáp: "Tất nhiên rồi!"

"Tôi cần một vài lời chi dẫn của ông. Chúng tôi rất tự hào về việc cung cấp ra thị trường các sản phẩm tuyệt vời dành cho những khách hàng như công ty của ông. Công ty tôi đang đầu tư ngày càng nhiều vào việc nghiên cứu và ứng dụng hơn bất cứ hai đối thủ nào hợp lại trong cùng lĩnh vực. Ông sẽ làm thế nào nếu ông là tôi và ông muốn giúp ai đó giống như ông theo đuổi những sản phẩm cải tiến mới nhất mà tôi không tin, và tôi có thể sai, liệu ông có thể có được điều đó ở bất cứ nơi nào khác không?"

Sarah cố gắng che giấu nhưng thực sự cô cảm thấy rất khó chịu vì câu hỏi của đồng nghiệp. Trong suy nghĩ của cô, vị Giám đốc đã giải thích sẽ không có cơ hội hợp tác nào và người bán hàng vẫn cố theo đuổi nó. Cô thầm gắng hết sức mình để chờ đợi một cơn giận bùng lên.

Vị Giám đốc cúi đầu, trầm ngâm suy nghĩ về câu hỏi. Người bán hàng nhìn thẳng vào ông với một nụ cười thân thiện, còn Sarah thì lo lắng nhìn sang phía bức tranh trên tường bên tay trái. Cô muốn thoát khỏi không khí này ngay lập tức.

"Cô cũng biết đây, hãy làm điều đó", vị Giám đốc nói với vẻ đã bị thuyết phục. "Cô hãy gửi thư điện tử hàng quý cho tôi kèm theo các tệp tài liệu mà cô cảm thấy hữu ích. Tôi sẽ đưa cho họ xem xét và gọi lại cho cô nếu tôi thích thứ gì đó."

Khi ông đưa tấm danh thiếp có địa chỉ thư điện tử trên đó, người bán hàng cảm ơn ông vì đã dành thời gian cho mình. Sau đó, cô bước ra khỏi tòa nhà, đi về phía đỗ xe và Sarah bước theo sau.

Sarah hỏi khi đã bắt kịp cô: "Mọi chuyện diễn ra không tốt lắm, phải không?"

Không dừng lại, người đồng nghiệp nói: "Sarah, hãy nghe này! Cô chưa biết nhiều về tôi, nhưng tôi sẽ cố gắng dạy cô một bài học về việc bán hàng ngay bây giờ. Thứ nhất, không bao giờ được để họ biết cô đang lo lắng." Cô nhắc đến bộ mặt dài thượt của Sarah và thái độ khó chịu của cô trong suốt buổi gặp. "Cô không thể để họ thấy điều đó."

"Thứ hai, mọi chuyện đã diễn ra tốt đẹp. Tôi vừa gặp một người mà tôi đã cố gắng tiếp cận suốt hai năm qua và tôi đã đạt được thỏa thuận về việc giữ liên lạc sau này như thế nào. Tôi đã nâng cao cơ hội so với lúc chúng ta bắt đầu buổi gặp."

"Tất nhiên rồi", Sarah lo lắng đáp và cố gắng để khỏi bị lúng túng thêm. Cô không rõ người bán hàng đang nói gì.

Trong tâm trí cô, vị khách kia đã nói rõ ràng là sẽ không bao giờ có mối quan hệ làm ăn giữa họ. Sarah hy vọng cô sẽ không lâm vào hoàn cảnh bị từ chối như thế trong lĩnh vực hoạt động của mình.

Trên đường đi đến cuộc hẹn gặp tiếp theo, người bán hàng trả nén sôi nổi: "Hãy cho tôi thêm một cơ hội nữa trong số các cuộc gặp tới bởi vì điều đó thật tuyệt vời, cô bạn Sarah của tôi"

Sarah cảm thấy bối rối vì niềm tin tưởng lạc quan của người bán hàng. Sarah nhủ thầm: "Cô chỉ nhận được thất bại mà thôi."

Phản còn lại của ngày hôm đó và cả tuần, Sarah thấy người bán hàng xuất sắc đó đã hành động như thế nào. Họ đã chốt lịch hẹn gặp với các khách hàng và Sarah quan sát cách người bán hàng giải quyết các vấn đề, liên lạc nhiều hơn với các khách hàng hiện có và luôn quan tâm tới các khách hàng quan trọng của cô.

"Hãy chắc rằng cô luôn có lý do chính đáng khi đến gặp khách hàng của mình. Đừng làm mất thời gian của họ!" Lời khuyên này khiến Sarah nhớ lại là cô đã từng nghe thấy nó trong một buổi tập huấn của mình.

Họ đã có các cuộc hẹn đầu tiên với những khách hàng tiềm năng và cố gắng đạt được những cuộc gặp "đầy hứa hẹn" mà người bán hàng không thể có được thông qua nói chuyện điện thoại hay thư điện tử. Vào thứ sáu, Sarah đã trải qua một tuần thực tập bán hàng. Những cuộc gặp gỡ, những cuộc điện thoại ít tiềm năng, chuẩn bị, từ chối, thỏa thuận đạt được và hợp đồng bị mất. Có một điều hiển nhiên là trong bán hàng, bạn phải luôn luôn đầy nhiệt huyết cũng như phải kiên trì theo đuổi để đạt được mục đích của mình.

Vì không nhận ra điều đó, Sarah cảm thấy lo sợ trong lòng. Tuần tới, cô sẽ phải tự mình bắt đầu các cuộc hẹn theo danh sách mà Giám đốc bán hàng đã đưa cho cô. Sarah hy vọng nó sẽ dễ dàng hơn tuần vừa qua. Cô định nín rằng mọi thứ sẽ dễ dàng như thế khi quyết định theo đuổi con đường kinh doanh.

Người bán hàng nói trong khi ngồi vào xe: "Sarah, nếu cô cần giúp đỡ để bắt đầu công việc, hãy gọi cho tôi. Cô có số di động và email của tôi rồi đúng không?" "Vâng, cảm ơn đã dành cả tuần cho tôi."

Người bán hàng nhìn Sarah với vẻ "cứng rắn" nhất và nói với cô: "Sarah, hãy nhớ lấy điều này: chúng ta ăn những gì chúng ta giết." Sau đó, cô cười tăm tắp: "Tôi chỉ đùa thôi, tôi thấy câu đó trong một bộ phim."

Sarah mỉm cười, nhưng không rõ người bán hàng nói đùa hay thật khi họ chào tạm biệt nhau.

*

Trên đường về nhà, Sarah trầm ngâm suy nghĩ về công việc mà cô vừa rời bỏ. Cô nhận ra mình đã đánh mất sự yên ổn và thoải mái mà cô có được ở vị trí trước đó trong phòng nhân sự. Khoảnh khắc đó, cô không hề nhớ lại sự bất ổn, phiền não ở vị trí nhân sự trước kia. Điều bất ổn thực sự đang ở phía trước, trên con đường kinh doanh đang ngày càng đè nặng lên Sarah. Cô thấy mình khó mà làm được như người bán hàng đã cùng cô làm việc trong suốt tuần vừa qua.

Hình dung của Sarah về nghề bán hàng rất khác so với những gì cô vừa được biết. Đường như người bán hàng thành

công nhòe những thứ không phải là động lực đối với Sarah. Một cuộc thăm hỏi vị khách hàng hiện tại, một cuộc gặp trong tương lai, hay bắt cứ một tiến triển nhỏ nào cũng có thể thúc đẩy người bán hàng phát triển việc tiêu thụ sản phẩm. Tất cả những trò ngại, trong đó có sự từ chối, hàng giờ trông đợi mà hiếm khi thành công, và những gì Sarah biết như thái độ bất lịch sự của các nhân viên lễ tân, trợ lý và người mua hàng đều không thể ảnh hưởng tiêu cực đến người bán hàng. Khi Sarah cho xe vào ga ra, hình ảnh của những người trái ngược nhau mà họ đã gặp trong suốt tuần qua cũng như tất cả những lời từ chối bắt đầu bủa vây cô. Sau đó, nỗi lo lắng trong lòng cô dịu xuống thành “hội chúng công việc mới” vì cô tự thuyết phục mình rằng, trong tương lai, kinh nghiệm bán hàng của cô sẽ thay đổi.

Sarah có thói quen ngủ dậy muộn vào cuối tuần nhưng riêng sáng nay cô dậy sớm trước khi mặt trời mọc. Khi vẫn còn nằm trên giường, cô bắt đầu nhớ lại giấc mơ đã khiến cô tỉnh dậy và không thể ngủ tiếp được nữa. Trong giấc mơ, cô ngồi trên khán đài của một buổi hòa nhạc chật kín người và hẳn phải có tới hai mươi nghìn thính giả tối dự. Cô ngồi ngay cạnh bạn trai, rất gần với sân khấu, chờ đợi buổi biểu diễn của những nghệ sĩ mà cô yêu thích. Trong giấc mơ, cô cũng đến một buổi hòa nhạc mà cô đã đến dự cùng với bạn trai cách đây vài tháng.

Ban nhạc trình diễn mở màn vẫn chưa lên sân khấu và các hoạt động thường thấy của buổi hòa nhạc vẫn đang diễn ra xung quanh cô. Mọi người tiến tới ghế ngồi của mình, nhạc nền dùi dặt và đèn bật lên khi họ chuẩn bị bắt đầu buổi biểu diễn. Khi đang ngồi cạnh bạn trai và theo dõi buổi biểu diễn,

Sarah bỗng cảm thấy có ai đó vỗ nhẹ vào vai cô. Cô nhớ mình đã quay đầu lại khi người đàn ông cúi xuống thì thầm vào tai cô. Tuy nhiên, cô không nhớ được khuôn mặt của ông ta khi ông ta nói.

Ông ta đặt một tay lên vai cô và nói: "Bạn nhạc mờ màn đã bị đầu độc trong bữa ăn trưa và họ không thể biểu diễn được. Cô sẽ là người mờ màn tối nay."

Khi cô giải thích với ông rằng mình không biết hát, thậm chí cô chưa bao giờ tham dự một giờ học nhạc, và rằng cô không hề có ý định hát tối nay, cô bỗng nhận ra mình đang đứng trên sân khấu, trước micro và hai mươi nghìn người.

Cô đứng thẳng đờ vì kinh hãi cùng lúc tiếng loa thông báo vang lên: "Thưa các quý ông, quý bà, xin trân trọng giới thiệu..." ông lấy hơi để nhấn mạnh: "SarahHHHHHH!" Đám đông bắt đầu ồn ào, nhưng khi giây phút đó qua đi, họ trở nên im lặng đáng sợ.

Sarah đứng nhìn mọi người trong khi họ nhìn chằm chằm vào cô với ánh mắt khó hiểu trên khuôn mặt. Trong giấc mơ, miệng cô khô khốc đến mức không thể nói nên lời. Cô nhìn xuống đám đông lúc này đã bắt đầu tỏ ra thiếu kiên nhẫn, bất bình và khó chịu, cô run rẩy với tay và chạm nhẹ vào micro để biết rằng nó đang ở đây.

"Xin lỗi mọi người", giọng cô vỡ òa ra, "nhưng tôi không biết hát và tôi không hề có ý định..." và cô tinh dâng.

Sarah nằm trên giường hồi tưởng lại giấc mơ của mình và nghĩ tại sao cô lại chỉ nhớ được chút ít trong khi cô thực sự đã mơ thấy nó. Cô có thể nghe thấy tim mình đập dồn dập và nhận ra, chỉ có một vài lần trong đời cô tình giác ở trạng thái

đó. Cô với tay lấy một cốc nước và cố gắng gạt bỏ giác mơ càng xa càng tốt.

"Mình không biết giấc mơ đó có nghĩa gì", cô vừa nói vừa đứng dậy và bắt đầu kỳ nghỉ cuối tuần.



Trong suốt ngày thứ bảy, cô ra ngoài như thường lệ, tới trạm xăng của Steve để đổ xăng. Đối với cô, trạm xăng của Steve là một nơi thuận tiện vì có rất nhiều cột bom xăng, và bời lê cô muốn được mua hàng với giá rẻ. Cô cũng thích nói chuyện phiếm với Steve, điều mà cô vẫn thường làm trong suốt những năm qua. Cô rất ngưỡng mộ ông vì ông vẫn làm việc không ngừng thay vì nghỉ ngơi và cô hy vọng rằng mình cũng sẽ mạnh mẽ như ông khi đã nhiều tuổi.

Steve nhìn thấy Sarah khi ông đang dỡ các thùng đồ uống nhẹ từ chiếc xe chở hàng và đặt chúng lên xe đẩy. Ông vẫy tay, chất thêm lên xe một thùng nữa rồi bước tới chào cô. "Chào buổi sáng, Sarah", ông nói với giọng vui vẻ thường ngày, "Hôm nay là một ngày tuyệt vời phải không?"

"Chào ông, Steve! Đúng thế, hôm nay quả là một ngày đẹp trời!" Cô chỉ vào những thùng đồ uống trên xe chở hàng và hỏi: "Sao ông không thuê ai đó làm giúp?"

"Thường thì vẫn thế. Nhưng tôi đang thuê một người mới vào làm, cậu ấy sẽ tiếp tục công việc nhưng không xuất hiện vì nhiều lý do. Đó không phải là một cách khởi đầu tốt. Tôi cảm thấy cậu ấy không thích việc mình đang làm. Cô có thể viện ra rất nhiều lý do khiến cho công việc không suôn sẻ nếu như cô

không thích nó. Ngoài ra, tôi cũng cần tập thể dục. Công việc mới của cô thế nào? Cô đã bán được gì chưa?"

Sarah nhìn cột bom khi đã đổ đầy bình xăng. Câu hỏi của Steve khiến cô cảm thấy khó chịu mặc dù cô không chắc là vì sao. "À, tôi đã được tập huấn trong ba tuần qua. Tôi sẽ thực sự bắt đầu vào thứ hai này."

Cô tiếp tục giải thích về hai tuần học trong lớp, việc lắp đặt văn phòng tại nhà và một tuần đi thực tế của cô.

Steve nhìn quanh những thùng đồ uống rồi quay lại phía Sarah. "Chúc may mắn, Sarah! Nghe chừng cô có vẻ rất hào hứng. Dù sao, tôi cũng phải mang các thùng này vào nhà. Có lẽ, tôi sẽ buộc cậu thôi việc nếu cậu ta không chúng tò điêu gì đó cho tôi thấy. Cậu ta không thể làm việc nếu không có mặt ở đây. Tôi luôn nhận ra rằng sẽ rất khó làm tốt một việc mà ta không thích nó. Tôi thấy điêu đó ở rất nhiều người, đặc biệt là những người trẻ tuổi. Họ đang tìm kiếm để khám phá chính mình. Tôi đoán đó là cách để trưởng thành. Thể có Chúa, tôi đã trải qua đủ rồi. Thời gian qua đi và tôi phải thành thật với chính mình. Tôi xác định xem điêu gì là thế mạnh của mình, điêu gì mình muốn làm, rồi đặt ra các mục tiêu xoay quanh đó. Dù sao thì tôi cũng đang có phần trò ném chậm chạp hơn trước. Tôi sẽ nói chuyện với cô lần sau nhé, Sarah. Cám ơn vì cô đã đổ xăng ở đây."

"Có gì đâu. Chúc ông cuối tuần vui vẻ và hẹn gặp ông lần sau." Sarah vào trong xe và nổ máy, cô tự nhủ: "Đúng, ta phải thích những gì ta làm."

Buổi chiều hôm đó, cô chạy một quãng đường dài xuyên qua những ngọn núi và lắng nghe bản nhạc mà cô yêu thích.

Cô cố lấy lại suy nghĩ lạc quan về tiềm năng của công việc mới và mơ màng đến những khoản tiền thường từ việc bán hàng. Cô sẽ nâng cấp chiếc xe của mình ngay khi bắt đầu có doanh thu. Cô cũng tưởng tượng ra sự tự do khi trở thành một người bán hàng thành đạt. Cô nghĩ về những người bán hàng mà cô đã gặp khi còn làm ở những vị trí khác nhau trong phòng nhân sự và cho rằng họ làm việc chẳng có gì vất vả. Cô đang nóng lòng mong đợi một cuộc sống tốt đẹp hơn.



Sarah - kè kiếm tìm - không may nghĩ rằng những hình dung tiếp theo của cô về cuộc sống kinh doanh sẽ khác xa với hiện thực.



Sáng thứ hai, Sarah đã có một cuộc trao đổi qua điện thoại với sếp của cô. Trong kỳ nghỉ cuối tuần vừa qua, ông ta đã gửi email cho cô danh sách tất cả khách hàng hiện có và các khách hàng tiềm năng trong vùng. Ông đã ưu tiên khách hàng và đưa cho cô một bản tóm tắt về những người mà ông được giới thiệu. Theo Sarah biết, công ty đã thu hẹp quy mô các khu vực để các nhân viên bán hàng nâng cao được thị phần. Vì thế, không phải là các khách hàng này chưa bao giờ được chăm sóc.

Họ xem xét lại quãng thời gian Sarah đi thực tế tuần trước cùng với người bán hàng thuộc diện xuất sắc nhất. Giám đốc bán hàng cũng đã nói chuyện và nhận ra một số tín hiệu đáng báo động đầu tiên về Sarah. Sau khi miêu tả thái độ của Sarah trong suốt tuần trước, người bán hàng nói rằng cô cảm thấy Sarah không có "thiên hướng bán hàng bẩm sinh."

Giám đốc bán hàng trả lời: "Không phải ai cũng giống như cô." Sau cùng, ông ra quyết định tuyển dụng. Thêm vào đó, ông cũng có nhiều vấn đề đáng lo ngại như có thêm nhiều vị trí cần lập chỗ trống, vấn đề về ba người bán hàng khác mới vào và hai người "cần đào tạo lại" mà ông đã cử đi tập huấn lần thứ hai. Ông biết, phàn hối từ những người bán hàng về Sarah có thể là thiếu cảm thông nhưng nói tóm lại, Sarah thậm chí vẫn chưa hề bắt đầu.

Vì Giám đốc bán hàng muốn trực tiếp nghe Sarah nói về tuân làm việc của cô. Ông hỏi: "Cô đã học được những gì?"

"Rõ ràng đó là một thách thức đối với tôi nhưng tôi nghĩ, tôi đủ khả năng để làm điều đó."

"Một câu trả lời tồi", ông tự nhủ. "Úm", ông nói to, "Các cuộc gặp gỡ thế nào?"

"Cô ấy thực sự là một người bán hàng giỏi. Cô ấy biết cách cư xử và nỗ lực vì công việc. Cô ấy không ngại phải nói lên suy nghĩ của mình. Cô ấy là một người có tính cách mạnh mẽ."

Ông nghĩ về người bán hàng đó. Cô ấy rõ ràng là một người quyết đoán nhưng không nồng nỗi như nhiều nhân viên khác.

"Cô có nghĩ mình sẽ thành công như cô ấy không?" Ở đâu đây bên kia, ông hy vọng mình sẽ nghe được một câu trả lời xuất sắc.

"Ô, hiển nhiên là như vậy. Tất nhiên, tôi không biết liệu tôi có thể giỏi giang được như cô ấy không nhưng tôi sẽ thu sức trong lĩnh vực kinh doanh." Sarah không hề nhận thấy

tâm quan trọng của những gì cô vừa nói.

Sarah lắng nghe sự im lặng từ phía đầu dây bên kia. Vị Giám đốc bán hàng đã thầm chuyên suy nghĩ từ đèn vàng sang đèn đỏ khi nghe câu “thứ sức trong lĩnh vực kinh doanh” của cô cứ lớn dần lên trong đầu ông. Trong vòng năm giây, ông còn nghĩ ra năm câu trả lời còn hay hơn thế.

“Cô có thể giữ máy một lát được không, Sarah?”

“Tất nhiên rồi.”

Ông nhấn nút giữ cuộc gọi và vừa nhìn vào bóng của mình trên cửa sổ vừa thầm hỏi: “Tại sao cô ta lại không thể nói những câu đại loại như: “Tôi rất nóng lòng thực hiện lần bán hàng đầu tiên của mình!” hay: “Tôi sinh ra để kinh doanh”, hoặc “Không gì có thể ngăn cản được tôi.” Hay như câu: “Tất cả những gì tôi thấy là cơ hội.” Hoặc theo cách ưa thích của ông là: “Tôi dự định sẽ gây một ảnh hưởng quan trọng trong khu vực này!” Bất cứ câu nào trong số đó cũng thật tuyệt vời.”

Ông lấy hơi, nhấn nút tiếp tục cuộc gọi và nói: “Cảm ơn cô đã chờ máy, Sarah.” Ông cố hết sức để trấn an cảm giác của mình: “Hãy nói về kế hoạch của cô cho tuần tới.”

Cố gắng che giấu sự lo lắng của mình, vị Giám đốc bán hàng sợ rằng ông đang phải đối mặt với viễn cảnh xấu nhất có thể xảy ra. Tất cả dấu hiệu đều cho thấy Sarah đang rối trí và ông dành phái tuyển một nhân viên khác.

Sarah đáp: “Thật tuyệt, tôi chỉ hy vọng mình sẽ không gặp những khách hàng giống như các vị khách mà chúng tôi phải

đối mặt trong khu vực của cô ấy. Sẽ thuận lợi hơn nhiều với những khách hàng tốt hơn."

Giờ đây, ông không thể ngăn được ý nghĩ đang phát ra trong đầu. Những dấu hiệu đầu tiên của Sarah về những gì cô không thích đã tự bộc lộ. Nếu cô là một kẻ kiêm tim thì cô không thuộc về kinh doanh vì những lý do sau:

- *Cô hình dung nghề kinh doanh quá dễ dàng so với thực tế.*
- *Cô sẽ không thực hiện những việc cần làm để thành công bởi vì chúng quá vất vả.*
- *Cô không có ý định thay đổi khi cần để thành công.*
- *Cô luôn luôn sợ hãi.*
- *Cô là nạn nhân của một quyết định tuyển dụng sai lầm.*
- *Cô thuộc về một nghề khác bởi vì cô thực sự ghét kinh doanh.*

Nếu Sarah không định theo đuổi công việc lâu dài, vị Giám đốc bán hàng không muốn cô đi gặp những khách hàng hiện có. Chẳng hay ho gì nếu khách hàng thấy công ty liên tục thay đổi nhân viên. Vì thế, họ nhất trí lên kế hoạch là cô sẽ thực hiện tiếp thị qua điện thoại để hẹn gặp các khách hàng tiềm năng. Nếu cô có được một cuộc hẹn gặp trong khu vực của mình, Giám đốc bán hàng yêu cầu cô gọi cho ông ngay lập tức để bàn bạc chiến lược đối với khách hàng đó. Điều này cũng sẽ giúp ông nhận thấy mức độ thành công của cô.

Ông dặn cô gọi cho ông bất cứ khi nào cô mắc kẹt hay cần hỏi điều gì. Ông biết, tất cả người bán hàng mới vào mà làm việc thực sự chăm chỉ đều có những câu hỏi. Họ lúc nào cũng tự đưa mình vào những tình huống cần giúp đỡ. Ông hy

vọng, cô cũng là một trong số những người đó, nhưng mức độ tin tưởng của ông không cao.

"Tôi sẽ bắt đầu ngay lập tức", cô trả lời, "Tôi chắc là mình sẽ ổn và không cần làm phiền ông."

"Nghe này Sarah", ông nhấn mạnh, "Hãy làm phiền tôi!" Trong thâm tâm, ông tự nhủ: "Cô ta không biết mình đang nói gì lúc này."

Cuộc nói chuyện kết thúc và Sarah nhìn vào danh sách khách hàng. Miệng cô lại mò to hét cõi giống như lúc sáng sau khi vừa trải qua cơn ác mộng. Nhung cô không liên tưởng đến sự tương đồng giữa giấc mơ với công việc mới của mình. Cô nhấp một ngụm nước trong chai và bắt đầu ưu tiên những cuộc gặp mà cô sẽ thực hiện trong ngày.

Trong khi sự lo lắng của cô cứ lớn dần lên, Sarah bắt đầu quay số để hẹn gặp. Sau 30 phút gọi điện, cô nhận ra một điều: mỗi lần cô nói chuyện với ai đó qua điện thoại, thay vì phải tập trung vào cuộc gọi, cô lại có cảm giác buông xuôi. Thực sự cô không thích "nài nỉ" để xin hẹn gặp. Trong ba cuộc gọi liên tiếp, cô bị từ chối ngay lập tức. 30 phút trôi qua với cô thật nặng nề.

Sarah ngầm nghĩ xem tiếp theo phải làm gì và quyết định thử một chiến lược mới. Mặc dù, Giám đốc bán hàng đã chỉ thị cho cô thực hiện các cuộc gọi trong ngày song cô cảm thấy có lẽ mình sẽ thành công hơn nếu lái xe quanh vùng và đi gặp trực tiếp các khách hàng. Cô quyết định sẽ không làm phiền ông vì kế hoạch mới của mình. Ngoài ra, thực hiện các cuộc hẹn qua điện thoại chẳng giúp ích gì cho cô.

Cô dành cả buổi sáng còn lại để in các hướng dẫn tới nhiều khách hàng khác nhau mà cô sẽ ghé thăm. Sau bữa trưa, cô lái xe đi và hướng đến mục tiêu đầu tiên.

Trong ngày hôm đó, Sarah dừng lại ở bốn nơi. Một nơi không cho cô vào và nhân viên tiếp tân thô lỗ chỉ vào biển hiệu mà Sarah đã bỏ qua khi bước vào tòa nhà. Đó quả là một cuộc tranh cãi rất khó chịu đối với Sarah. Ở một nơi khác, nhân viên lễ tân hỏi vị Giám đốc điều hành - người hiền nhiên có quyền quyết định - và ông ta bảo họ nói với Sarah rằng ông không quan tâm. Điều tốt nhất Sarah có thể làm là xin tên tuổi và địa chỉ liên hệ của hai trong số bốn nơi mà cô ghé qua.

Trong suy nghĩ của Sarah, ngày đầu tiên bước vào nghề của mình thực sự là một thảm họa. Đêm đó, những suy nghĩ về sự thoái mái của công việc trước đây ám thầm trở về trong tâm trí cô. Cô nhớ đến công việc cũ của mình.



Sau một đêm thao thức, Sarah tỉnh dậy và tự thuyết phục mình, cô sẽ bắt đầu ngày mới với thái độ tích cực. "Hôm nay, những điều tốt đẹp sẽ đến, Sarah!". Cô tự nhủ khi bước vào phòng làm việc ở nhà để bắt đầu ngày làm việc thứ hai. Trên bàn là danh sách các khách hàng cần hẹn gấp. Mặc dù ngày hôm qua không thành công nhưng cô hy vọng ngày hôm nay sẽ ngược lại. Cô nháy máy và quyết định gọi cho hai người mà cô xin được địa chỉ liên hệ hôm qua.

Cô bấm máy và tự giới thiệu mình với người khách hàng. Ông ta tỏ ra không quan tâm và dường như muốn kết thúc cuộc gọi. Ông giải thích ngay với Sarah ông cho rằng các sản

phẩm hay giá cả của cô không tốt bằng mối làm ăn mà ông đang có. Thay vì coi đây là một dịp để hỏi han, phát triển mối quan hệ và tạo cơ hội tìm hiểu nhu cầu của khách hàng trong tương lai, cô chỉ nói: "Vâng, cảm ơn ông rất nhiều vì đã dành thời gian cho tôi" rồi gác máy.

Sarah - kẻ kiểm tìm - cảm thấy hoang mang. Cô không hiểu đó là tất cả những gì có thể đạt được trong trường hợp này. Vị khách thực sự đang bận và ông đã dành cho cô đủ thời gian như người bán hàng cùng làm với cô tuần trước có thể tận dụng để đưa ra lời mời.

Cô tự nhủ: "Thấy chưa, hẹn gặp qua điện thoại chăng ích gì cho mình!" Cô chuyển sang một kế hoạch mới. Cô sẽ viết một bức thư ngắn tự giới thiệu mình với tất cả khách hàng trong danh sách – ít nhất là những người mà cô có tên và địa chỉ liên lạc. Sau vài ngày nữa, cô có thể tiếp tục hỏi xem họ đã nhận được thư hay chưa. Có thể các cuộc gọi của cô sẽ không nhạt nhẽo như thế này và cô sẽ có được một vài cuộc hẹn.

Cô băn khoăn không biết có nên hỏi lại sếp để thảo luận về chiến lược mới và yêu cầu giúp đỡ hay không, nhưng rồi cô nghĩ có lẽ ông rất bận và không muốn làm phiền ông. Tuy nhiên, thực lòng Sarah lo sợ ông sẽ bắt cô quay trở lại làm việc qua điện thoại và không muốn tiếp tục những cuộc gọi vô vị.

Cô dành thời gian còn lại của buổi sáng để viết một bức thư dài mà cô sẽ gửi tới 53 khách hàng tương lai trong khu vực của mình. Sau bữa trưa, cô đóng dấu, gấp các lá thư, bỏ danh thiếp và hoàn tất thủ tục rồi ra bưu điện gửi thư. "Thật là một ngày bận rộn!", cô thầm nghĩ khi lái xe vào gara lúc 5h30 chiều.

Sarah - kẻ kiểm tìm - đang lừa gạt chính mình. Cô thực sự ghét công việc bán hàng, do đó cô sẽ làm tất cả mọi thứ trừ việc tập trung vào những điều cần phải làm để bán hàng thành công. Chiến lược của cô thay đổi và kế hoạch liên hệ trực tiếp chỉ là một cách lẩn tránh việc thực hiện những phuơng sách bắt buộc để trở thành một người bán hàng thành công. Vẫn để còn lại chỉ là cô sẽ mạo danh một người bán hàng trong bao lâu, nhưng cô sẽ xem lại chính mình.



Ngày hôm sau, Sarah cho rằng sẽ phải mất hai ngày để các khách hàng của cô nhận được thư điện tử nên cô quyết định đưa danh sách khách hàng vào chương trình quản lý thời gian điện tử của công ty. Như thế, khi cô có các cuộc hẹn, mọi thứ đã được lên lịch sẵn sàng.

Khoảng giữa trưa, cô nhận được điện thoại của Giám đốc bán hàng gọi đến để kiểm tra tiến trình công việc. "Tôi không thấy tin tức gì của cô. Hai ngày vừa qua và buổi sáng nay thế nào?" Ông biết đó là một dấu hiệu xấu khi cô không gọi điện cho ông. Thậm chí ông còn nói chuyện với người bán hàng mà Sarah đã theo thực tập để xem cô có nghe được tin gì từ Sarah hay không. Ông không ngạc nhiên khi thấy Sarah cũng chẳng gọi điện cho cô ấy.

"Tôi nghĩ là mọi việc đều ổn!", Sarah trả lời có phần bối rối.

"Tôi biết là cô chưa có một cuộc hẹn nào bởi vì cô sẽ gọi cho tôi khi có được chúng như ta đã thỏa thuận từ thứ hai. Cô đã thực hiện bao nhiêu cuộc gọi và những trò ngại chính mà cô đang mắc phải là gì?", ông có thể cảm thấy điều gì sắp sửa diễn ra.

"Ông biết đấy, tôi đã thay đổi hai điều trong chiến lược để ra trước đây."

Thêm một tín hiệu đèn đỏ nữa bật lên khi Giám đốc bán hàng lại nghe thấy Sarah đang lảng tránh vấn đề như thường lệ. "Thứ nhất, tôi chẳng đạt được điều gì khi gọi điện cho các khách hàng, vì vậy tôi quyết định đến gặp trực tiếp tận nơi. Điều đó thật là tối tệ."

Vị Giám đốc không hề sốc trước lời giải thích của Sarah. Ở đâu dây bên kia, ông khẽ nhắm mắt và lắc đầu nhưng chưởng hướng vào đâu cả. Ông thẩm nghĩ: "Cô không được thay đổi chiến lược khi vừa mới vào nghề!"

Sarah tiếp tục nói: "Vì thế ngày hôm qua, tôi này ra một chiến lược khác. Tôi đã trực tiếp viết một bức thư và gửi tới 53 người trong danh sách các khách hàng tiềm năng, kèm theo danh thiếp của tôi." Cô nói rất nhanh với hy vọng ông sẽ không nhận ra sự lo lắng của mình. "Tôi đang định tiếp tục liên lạc với họ vào ngày mai và ngày thứ sáu. Có thể điều đó sẽ mang lại hiệu quả. Tôi chỉ không có năng khiếu tiếp thị qua điện thoại mà thôi. Tôi không thích công việc đó lắm."

Vì Giám đốc nhớ lại buổi trao đổi lần trước để giao việc cho cô. Ông cố gắng xác định xem tín hiệu đèn đỏ nào có thể báo trước rằng, ông sẽ phải đối mặt với tình huống này. Rõ ràng, họ đã trao đổi về khoảng thời gian cần có để tiến hành bán hàng qua điện thoại. Ông ngầm nghĩ về việc tại sao cô không hề chú ý tới quy trình bán hàng, bởi vì nếu cô chú tâm, cô sẽ biết được những trò ngại hay khó khăn chính của cô là gì và sẽ tìm kiếm sự giúp đỡ.

Ông nghĩ: "Một người bán hàng giỏi sẽ không bao giờ bị từ chối!"

Theo kinh nghiệm của ông, những người bán hàng mới vào và làm việc chăm chỉ thực sự luôn gặp vướng mắc và cần sự giúp đỡ. Thậm chí, cô không hề liên lạc với người bán hàng mà cô đã đi thực tế cùng. Ông biết rằng, cô chỉ đang loanh quanh bên ngoài chứ chưa đê tâm vào việc bán hàng thực sự.

"Được rồi Sarah, nghe có vẻ hay đây." Vì Giám đốc cố gắng hết sức để không thể hiện ra ông đang thực sự cảm thấy như thế nào. Ông đi đến kết luận: Trên thực tế, Sarah là một kẻ kiểm tim. Do đó, không điều gì có thể khiến cô làm những việc mà cô thấy quá vất vả, ngay cả khi đó là những điều cơ bản để dẫn tới thành công. Giờ đây, ông tin mình đã có một quyết định tuyen dụng sai lầm và sự thật là Sarah ghét công việc bán hàng.

Ông nhú thầm: "Chúng ta không thể thành công với những gì ta ghét." Vì thế, chỉ còn một quyết định duy nhất, ông sẽ kết thúc mọi chuyện với Sarah - kẻ kiểm tim. Vẫn tiếp tục giấu Sarah về tương lai sắp tới của cô, ông nói muốn gặp cô vào thứ sáu để điều chỉnh kế hoạch cho tuần thứ hai. Họ ăn định sẽ gặp nhau tại văn phòng của ông vào giữa buổi sáng.

Sarah gác máy và có phần băn khoăn về diễn biến câu chuyện qua điện thoại vừa rồi. Cô nghĩ: "Có lẽ mình nên gọi cho ông ấy trước khi thay đổi các chiến lược." Sau đó, tâm trí cô lại vẽ ra một viễn cảnh lớn lao khi cố gắng hình dung về công việc bán hàng lâu dài. Giờ đây, cô đang thực sự gấp rắc rối với áo tường đó. Cô tự hỏi: "Mình đã tự đẩy mình vào cái gì thế này?" Chán nản và lo sợ, Sarah quyết định bỏ dở ngày làm việc và đi xem phim vào cuối buổi chiều.

"Mình cần thoát ra khỏi tình trạng này", cô tự nhủ. Cô vào mạng Internet chọn phim và thấy vẫn còn thời gian để làm vài việc vặt. Sarah - *kẻ kiểm tim* - cố gắng hết sức để không nghĩ đến sự thực là đầu óc mình đang rối tung lên, cô bước ra khỏi cửa, lái xe và đi xuống đường. Trong khi lái xe, cô đi qua một vài khách hàng "mục tiêu" trong danh sách của mình. Nhìn thấy họ, cô lại cảm thấy buồn phiền về hoàn cảnh của mình lúc này. Sarah không thể làng tránh thêm nữa cái cảm giác mình đã lựa chọn một công việc vặt và hơn rất nhiều so với suy nghĩ của mình.

*

Trong khi lục túi xách tìm mấy viên thuốc giảm đau đâu, Sarah phát hiện ra bình xăng chảng còn giọt nào. Tình cờ cô lại đang đi qua trạm xăng của Steve và rẽ vào siêu thị để mua thuốc giảm đau.

Cô đỗ xe rồi đi vào một lối nhỏ dẫn đến quầy bán thuốc để tìm thứ mình cần. Sau đó, cô bước tới tủ lạnh và lấy thêm một chai nước. Khi cô đang thanh toán, Steve bước vào, mang theo một hộp lớn đựng đầy những thanh kẹo đủ loại. Ông đang bước ra phía trước siêu thị, gần chỗ máy thanh toán bắt đầu bổ sung thêm các giá cạnh Sarah.

"Ngày hôm nay thế nào, Sarah?", Steve hỏi bằng giọng chào thân mật thường ngày của ông.

"Cũng ổn. Tôi đang định đi xem phim chiều nay nhưng tôi đang đau đầu quá."

Steve gật đầu khi Sarah đưa tiền cho người thu ngân và bắt đầu đi ra cửa. Ông đặt chiếc hộp xuống và đi cùng cô. Khi cô bước ra, ông đưa cho cô một thanh kẹo.

"Không thể xem phim mà thiếu kẹo được. Cô thử cái này xem. Có thể đó cũng là một cách hay nếu những viên thuốc kia không có tác dụng."

Điều này khiến Sarah mỉm cười và thậm chí Steve còn cười tươi hơn.

"Ô, cảm ơn ông, Steve", cô nói và cho thanh kẹo vào trong túi.

Ông nói: "Giá họ bán một thanh kẹo như thế này ở rạp chiếu phim thì thật là tuyệt."

Ông bước lén phía trước Sarah - *kết kiếm tim* - và mở cửa cho cô. Steve nhận thấy cô không giống như thường ngày. Cô cảm ơn ông rồi bước ra khỏi siêu thị trong khi Steve vẫn còn đứng bên trong.

Cô không hiểu nổi tại sao mình có thể bỏ qua hai đứa trẻ đó khi bước vào gian hàng. Bên trái cô là một cô bé mặc đồng phục đang ngồi sau một cái bàn chơi bài chất đầy bánh quy của tổ chức hướng đạo sinh. Áo khoác của cô bé có các cúc và huy hiệu khen thưởng. Sarah đoán là do những thành tích mà cô bé đạt được, và trên ống tay áo của cô bé có thêu chữ "Nữ hướng đạo sinh Hoa Kỳ."

Ngay bên tay phải Sarah và ngồi đối diện với cô bé là một cậu bé mặc đồng phục Liên đoàn bóng chày thiếu niên. Cậu bé cũng ngồi sau một cái bàn nhỏ, nhưng thay vì bánh bích quy, cậu lại bày rất nhiều hộp kẹo. Giống như cô bé hướng

đạo sinh, cậu bé cũng mặc đồng phục. Mái tóc vàng hoe của cậu lấp ló dưới chiếc mũ màu xanh đậm và vành mũ màu vàng thêu chữ "A's" ngang qua đỉnh đầu. Bên dưới cái áo đồng phục cộc tay màu xanh của cậu là một chiếc áo len. Cậu bé mặc một chiếc quần chơi bóng chày màu trắng và đi đôi tất dài màu xanh kéo cao theo kiểu trước đây. Thậm chí, cậu còn đắt cà một quả bóng chày bằng cao su lên trên.

Hai đứa trẻ đều khoàng chừng mười hai tuổi và đến đây với cùng một mục đích. Chúng đang bán các sản phẩm của mình để quyên tiền ủng hộ cho các tổ chức của chúng tại địa phương.

"Chào cô, cô có muốn mua một ít bánh quy của tổ chức Hướng đạo sinh không ạ? Số tiền quyên góp được sẽ là nguồn tài chính hỗ trợ mà chúng cháu cần có để giúp duy trì lệ phí cắm trại ở mức tối thiểu cho các bạn nữ sinh. Cô có biết là hiện nay có gần 4 triệu nữ hướng đạo sinh không ạ?"

Cô bé là một chiếc máy bán hàng và đã bán được một lượng lớn để chứng tỏ điều đó. Nếu ai đó không định mua bánh quy, cô sẽ giới thiệu kỹ với họ về sản phẩm của mình.

"Hội nữ Hướng đạo sinh được thành lập từ năm 1912 và tất cả số tiền mà chúng cháu quyên góp được đều là từ cộng đồng. Và bánh quy cũng rất ngon ạ. Bác có muốn ăn thử một cái khuyến mại không? Bố cháu đã mua hai hộp vì thế cháu có thể lấy ra để khách hàng ăn thử."

Sarah chăm chú nhìn cô bé lấy bánh ở bàn và đưa tận tay người khách. Đến lượt mình, các vị khách trả tiền và cô để vào một cái hộp sắt nhỏ ngay trước mặt. Sarah đặc biệt chú ý đến thái độ của cô bé khi bị từ chối. Cô cảm ơn họ và tiếp tục bán

hàng, rõ ràng là cô không hề bối rối trước sự khuất từ của khách hàng mà chỉ tập trung vào vị khách tiếp theo đang tới.

Sarah thầm nghĩ: "Cô bé thực sự toàn tâm toàn ý cho công việc này."

Cậu bé ở Liên đoàn bóng chày thiếu niên thì lại không như vậy; thực tế, từ lúc Sarah quan sát, cậu chẳng bán được một hộp kẹo nào. Sarah thấy cậu bé thật tội nghiệp. Cậu ngồi đó, khuỷu tay tì lên bàn và hai tay chống cằm. Cậu chăm chú nhìn cô bé bán hàng và để những khách hàng tiềm năng đi qua bàn của mình mà không hề chào mời hay thậm chí nhìn họ. Sarah có cảm thông với cậu bé. Ngay từ đầu, cô đã hiểu rõ cậu bé đang cảm thấy như thế nào. Cô quyết định lai gắt và mua một hộp kẹo để cố gắng làm cậu vui lên.

"Chào cháu", cô nói với cậu bé rõ ràng đang không muốn mình ngồi đây.

"Chào cô! Cô có muốn mua một ít kẹo của Liên đoàn bóng chày thiếu niên không ạ?".

"Có, cô mua một hộp."

"Thật vậy ạ?"

"Ừ, cô rất thích ăn kẹo mà."

Cậu nói cho Sarah giá bán, đưa cho cô một hộp kẹo và nhận tiền. Cậu vừa nói "Cảm ơn cô" vừa cất tiền vào trong một cái phong bì.

"Không có gì. Cô muốn hỏi cháu vài điều. Sao cháu lại làm việc này nếu cảm thấy khổ sở như vậy?"

Cậu bé nhìn quanh như thể muốn chắc chắn không ai nghe thấy cậu nói: "Mẹ cháu bắt cháu làm. Các anh của cháu

đều phải làm thế khi chơi bóng chày và cháu cũng vậy. Tuy nhiên, các anh của cháu đều bán hàng rất giỏi. Cháu không thích công việc này, và cháu không thể đợi đến khi bị mẹ mắng lúc 5 giờ."

Trong khi đó, cô bé hướng đạo sinh vẫn đang bận rộn với những vị khách ra vào cửa hàng.

Sarah thực sự thông cảm với cậu bé: "Cháu biết không, hôm nay cô sẽ mua hai hộp."

"Vâng ạ", cậu bé đáp và lặp lại công việc quen thuộc - đưa kẹo và nhận tiền - một cách chán nản. "Anh trai cháu bảo là việc này rất dễ và cháu đã tin anh ấy. Nhưng cháu sẽ không giới thiệu với tất cả những người qua đường như cô ấy đang làm đâu" và cậu bé chỉ tay sang cô bé hướng đạo sinh: "Dù sao đi nữa, cháu nghĩ là họ không muốn mua kẹo và cháu chỉ thích chơi bóng chày thôi. Cháu ghét công việc này."

Sarah đáp: "Ủ, cô hiểu cháu muốn nói gì." Khi quay sang bên phải, cô thấy Steve đang nhìn qua một ô cửa sổ ngay cạnh cửa chính của siêu thị. Ông gật đầu và thoáng mim cười.

Sarah quay lại nhìn cậu bé và nhận ra cô đang thấy chính mình. Cô hiểu rằng những gì cậu bán được trong ngày hôm nay hoàn toàn là do may mắn, nhờ những vị khách ngẫu nhiên đi qua và cảm thông với cậu bé giống như cô. Nếu cậu không sẵn sàng làm những việc cần làm để bán được hàng thì dĩ nhiên, sẽ chẳng có gì tốt đẹp đến cả. Cô cũng biết rằng cậu bé không hề có ý định thay đổi để bán được một vài hộp kẹo.

Cô nghĩ: "Điều đó quá khổ sở đối với cậu bé."

Cảm giác buồn nôn bắt đầu dâng lên trong Sarah - kẻ kiếm tìm. Cô nhìn thấy trong cậu bé con người thật của mình mà từ trước tới giờ cô luôn tránh. Cô sinh ra không phải để bán hàng. Sự thực là cô đã hết sức nhầm lẫn về mức độ khó khăn của nghề này. Việc thực hiện những gì cần phải làm để đạt được thành công không những làm Sarah lo sợ mà còn khiến cô vô cùng khổ sở để tiếp tục theo đuổi giống như những gì mà cô trải qua trong tuần vừa rồi và thực tế, nó là như thế.

Sau cảm giác buồn nôn, Sarah bắt đầu thấy sợ hãi khi nghĩ về hành động tiếp theo của mình. Bộ phim cô định xem đường như đã trôi vào dĩ vãng. Con hoàng hốt trong cô lúc này giống hệt với những gì cô cảm thấy khi choàng tinh khỏi giấc mơ về buổi hòa nhạc. Các mạch máu trong cô bắt đầu giật mạnh và cô có thể cảm thấy tim mình đập thình thịch. Nhịp thở cũng trở nên dồn dập khi cô cố gắng tĩnh tâm ra khỏi trạng xăng và tìm hiểu xem chuyện gì đang xảy ra. Cô phát hiện ra một điều: Cô đang tự phoi bày với chính mình, cô không muốn cố gắng theo đuổi công việc bán hàng thêm nữa. Công việc này không dành cho cô.

Một vài giây trôi qua, cô vẫn đứng đó trầm tư suy nghĩ về cuộc sống của mình. Cậu bé nhìn vẻ lả lùng của cô và hỏi: "Cô ơi, cô không sao đấy chứ?".

Cô hỏi cậu bé khi đã trấn tĩnh: "Thế cháu chơi ở vị trí nào vậy?".

Nghé thấy câu hỏi về bóng chày, cậu bé thay đổi hẳn thái độ. Cậu trả lời hết sức tự tin: "Vị trí bắt bóng ạ. Cháu chơi cho đội All-Star!"

"Hãy giữ vững ở vị trí đó nhé. Cháu sẽ trở lại sân bóng chày trước khi cháu nhận ra điều đó đấy." Sau đó, cô trả lời câu hỏi của cậu bé: "Cô không sao đâu. Cô phải đến một vài nơi đây."

Khi lên xe chuẩn bị đi, cô vẫn nghe thấy tiếng cô bé hướng đạo sinh đang mời chào những người qua đường dừng lại mua bánh. "Chúng cháu có nhiều hương vị khác nhau. Bác đã ăn các vị này bao giờ chưa? Bác thử một cái xem."

Cô tự nhủ: "Hãy thôi đi nhóc!"

Xe đã nổ máy và cô chuẩn bị lùi ra sau thì Steve đến bên cửa sổ xe. "Đừng để trễ giờ xem bộ phim đó Sarah. Tôi luôn thích xem từ đầu phim."

Ông đang định nói chuyện phiếm với cô và cô biết điều đó. Thực tế, cô hiểu rằng Steve đã biết tất cả. Cô không chắc là bằng cách nào, nhưng cô cảm thấy như thể ông đã dàn dựng mọi chuyện về "những đứa trẻ đang bán kẹo và bánh quy." Cô cũng biết rằng Steve đang kiểm tra để chắc rằng cô vẫn ổn.

"Cô biết không, Sarah", ông vừa nói vừa cúi xuống và đặt tay lên cửa sổ đang mở bên ghế lái, "Tôi không có quyền biết quá nhiều về mọi thứ." Ông dừng lại và nhìn qua cặp kính: "Nhưng tôi biết điều này. Suốt những năm qua, tôi đã gặp rất nhiều người bán hàng, cả những người là khách hàng của tôi và những người mà tôi cùng hợp tác ở trạm xăng này. Những người thực sự xuất sắc trong số họ đều có một điểm chung: lòng yêu nghề. Trên thực tế, nếu cô lập một danh sách những gì cần có để thành công trong kinh doanh và một danh sách những gì da số mọi người

đều ghét làm, tôi cá là chúng sẽ giống hệt nhau. Nhưng với những người yêu thích kinh doanh, họ chắc chắn không ghét những điều đem lại thành công.” Ông nói và khẽ mỉm cười: “Cô hiểu ý tôi chứ?”.

Steve vẫy tay chào một người khách khi ông rút từ túi bên ra một chiếc khăn tay trắng sạch và đưa cho Sarah. Hai mắt cô đã mong nước khi ông đang nói và cô đưa khăn lên chấm nước mắt, trong lòng vừa cảm thấy nhẹ nhõm vừa ngượng ngùng.

Steve nói tiếp: “Cô biết đây, điều quan trọng là làm những gì mình thích, và tôi thích nơi này, cũng như tôi thích nói chuyện với một cô gái xinh đẹp như cô.”

Vừa nói, ông vừa nháy mắt với Sarah và bảo cô cứ giữ chiếc khăn tay. “Cô sẽ hiểu ra và sẽ làm tốt thôi. Đừng lo lắng về những chuyện nhỏ nhặt, Sarah... mọi thứ đều là chuyện nhỏ.”

Ông đứng thẳng lên và chào một người khách đang đỗ x้าง. “Hay là nói thì dễ vì tôi không phải là cô, đúng không?”, Steve nói và cả hai cùng cười.

Cô cảm ơn ông và ông cũng đáp lại: “Cảm ơn cô đã đến và hẹn gặp cô lần sau!”

Sarah hiểu rõ Steve muốn nói điều gì. Cô biết ông là một người tốt và thực sự quan tâm tới mọi người. Cô thẩm nghĩ: “Ông ấy biết rõ mình là ai. Đó chính là thành công.”

Khi lái xe ra khỏi trạm xăng, cô nhìn lại phía sau và thấy Steve đang nói chuyện với hai đứa bé khi nãy. Cô buồn bã mỉm

cười và nghĩ: "Minh phải thoát khỏi chuyện này", rồi hòa vào dòng xe cô trò về nhà. Cô quyết định sẽ tiếp tục đi xem phim.



Tối hôm đó và cả ngày hôm sau, cô nhớ lại buổi nói chuyện lần trước giữa cô với người bạn của cha cô khi nhận lời vào vị trí bán hàng. Cô nhớ lại những lời khuyên của ông và giật mình thấy những điều đó đều là sự thật. Ông đã nói, kinh doanh là con đường cực kì gian khổ. Mặc dù nó có thể rất đáng giá nhưng chỉ những người giỏi nhất mới đạt được thành công dễ dàng. Trong đầu cô vẫn còn vang lên những lời của ông: "Hãy chắc rằng cháu đã sẵn sàng để bị từ chối và phải làm việc liên tục trong nhiều giờ, phải cầu cứu sự giúp đỡ từ người khác, phải giải quyết các khó khăn và đối mặt với vấn đề thu nhập không ổn định."

Cô nghĩ về sự thực trong lời nói của ông và ngạc nhiên thấy mình đã không lắng nghe ông lúc đó. Cô nhớ ông đã nói: "Cháu phải có sức cạnh tranh, quyết đoán và đam mê với việc bán hàng. Người bán hàng giỏi nhất là người không thể nghĩ đến việc làm một nghề nào khác ngoài công việc này. Thành thực mà nói, Sarah, ta không nghĩ cháu thuộc tuýp người đó."

Cô thầm nghĩ: "Bác đã đúng về điều đó."

Tối thứ năm, Sarah quyết định sẽ xin Giám đốc cho thôi việc trong buổi gấp sáng hôm sau. Tất nhiên, cô không hề biết là sếp cũng cho rằng, cô không phù hợp với nghề kinh doanh và đã sắp xếp một buổi gấp đặc biệt để kết thúc công việc của cô. Sarah quyết định sẽ trở lại phòng nhân sự, nơi cô cảm thấy hoàn toàn thoải mái. Thực tế, cô đã nhìn nhận lại công việc mà

mình vừa rời bỏ. Điều đó không có nghĩa là cô đánh giá lại những người làm công việc bán hàng.



Sáng hôm sau, cô đến văn phòng chỉ trong vòng 20 phút. Đến sớm so với giờ hẹn, cô chỉ mong gặp được Giám đốc bán hàng và kết thúc mọi chuyện. Trên đường tới phòng ông, cô đi qua rất nhiều bộ phận khác nhau trong công ty. Hiện tại số nhân viên ở đây đã lên đến hơn 300 người do sự phát triển của công ty đòi hỏi tăng thêm cơ sở hạ tầng cần thiết. Sarah bước qua khu vực dịch vụ khách hàng, hầu hết các nhân viên đều làm việc ở đó. Cô cũng đi qua phòng tài chính, công nghệ thông tin và phòng quản lý nhân sự.

Khi đi ngang qua phòng nhân sự, cô nghe thấy một giọng nói quen thuộc gọi cô. Sarah quay lại và thấy Giám đốc bán hàng ở công ty cũ của cô.

Cô hỏi đầy hào hứng: "Cô đang làm gì ở đây thê?"

"À, công ty này đang phát triển rất nhanh, họ cần mở rộng phòng nhân sự và mời tôi về quản lý. Có một người đáng ra được làm quản lý ở đây nhưng họ lại bỏ qua anh ta và mời tôi về. Cuối cùng, anh ta xin thôi việc."

Cô ghé vào gần Sarah và thì thầm: "Cô biết đấy, chúng ta đã làm việc cùng nhau suốt một thời gian dài, và dù tôi không thể biết chi tiết song tôi biết bán hàng không phải là công việc phù hợp với cô. Tôi còn một chỗ trống và cô..."

Sarah buột miệng: "Tôi rất muốn trở lại phòng quản lý nhân sự." "Tôi phải nói với cô rằng mọi thứ cần làm trong công việc bán hàng hoàn toàn trái ngược với tính cách của tôi.

Thực ra tôi đang định xin nghỉ việc ngay bây giờ. Cô đừng nói với ai nhé!".

"Sarah, tôi biết rồi. Hãy giữ bí mật nhé tôi chỉ nói với cô vì chúng ta là bạn bè. Lạy Chúa, đây là một sự xúc phạm nặng nề, nhưng ngày hôm nay ông ấy sẽ sa thải cô."

Đầu tiên, Sarah giật mình, rồi cô nhìn người bạn và thành thật nói: "Bây giờ, tôi chẳng ngạc nhiên chút nào về những điều cô vừa nói. Có lẽ, tôi đã không còn quá xúc động khi nói công việc đó không dành cho tôi." Cô bước gần hơn đến người bạn "Tôi GHÉT bán hàng. Tôi rất muốn lại được làm việc cho cô. Tôi cần phải làm gì?".

Cô bạn nói nhỏ: "Ồ, Sarah, hãy đến phòng của tôi. Chúng ta có vài phút trước khi cuộc gặp của cô bắt đầu."

Trong khi xuống ghế, trường phòng nhân sự giải thích rằng Giám đốc bán hàng đã đến gặp cô, mang theo hồ sơ của Sarah. Ông nói với cô rằng Sarah không phù hợp với nghề bán hàng nhưng ông biết hai người đến từ một công ty và đã làm việc với nhau một thời gian. Ông cũng biết còn một vị trí trống ở phòng nhân sự.

"Ông ta hỏi tôi đã tìm được ai lắp chỗ trống chưa, và tôi nói tôi rất muốn nhận cô nếu cô thích quay trở lại vị trí đó. Ông ấy sẽ hỏi cô về vấn đề này."

Họ thống nhất là Sarah sẽ gặp cô ngay sau khi kết thúc mọi việc với Giám đốc bán hàng. Sau đó, Sarah - kẻ kiểm tìm - bước đến phòng Giám đốc bán hàng để bắt đầu buổi gặp.

Giám đốc bán hàng đã chuẩn bị sẵn mọi chuyện. Sa thải một ai đó là việc chẳng vui vẻ gì và khi điều đó xảy ra, ông

quyết định xin một vài lời khuyên. Ông ra hiệu cho Sarah bước vào và ngồi xuống trước bàn làm việc của ông.

Họ chào nhau. Sarah quyết định tránh cho cả hai khòi lúng túng vì vẫn đề sa thải. "Trước hết, tôi muốn cảm ơn ông về mọi thứ, nhưng tôi nghĩ cả hai chúng ta đều biết chuyện này chẳng đi tới đâu. Thành thực mà nói, tôi không phải sinh ra để kinh doanh. Trong thâm tâm, tôi biết đó là công việc mà tôi không bao giờ có thể thành công vượt bậc được."

Ngay lập tức, vẻ mặt phiền muộn của Giám đốc bán hàng biến mất. Ông mím cười độ lượng khi lắng nghe cô nói những điều ông không phải nói ra.

"Tôi thực sự rất thích công ty này và những người tôi gặp, và ông đã hết sức nhẫn耐 với tôi. Nếu như vẫn còn một chỗ trống ở vị trí cũ của tôi trong phòng nhân sự, tôi rất mong được ở lại cùng công ty. Tôi sẽ lùa dối chính bản thân mình nếu như tiếp tục làm nhân viên bán hàng. Sau tất cả những gì được tập huấn về công việc mới, tôi phải thú thực với ông là tôi không hề có ý định dùng những phương pháp đó để kinh doanh."

Trong một khoảnh khắc ngắn ngủi, Sarah tự hỏi sao cô lại không thể bình tĩnh và mềm mỏng như vậy khi gặp khách hàng. Cô thầm nghĩ: "Mình thể hiện khá tốt đấy chứ" và cô im lặng chờ đợi câu trả lời.

Giám đốc bán hàng thấy không cần phải nói ra quyết định sa thải và ông cảm thấy nhẹ nhõm vì tinh huống tiêu cực đã chuyển sang tích cực. "Cảm ơn cô vì đã thành thật, Sarah. Cô biết đấy, thật khó khi phải sa thải những người đã tuyển dụng và tôi nghĩ cả hai ta đều sớm biết điều này sẽ chẳng ích gì. Nhưng tôi có một vài tin tốt lành." Ông tiếp tục giải thích

về vị trí tiềm năng trong phòng nhân sự và nói về Giám đốc bán hàng cũ của cô. Ông nói với cô rằng ông đã mạn phép bàn về trường hợp nếu cô phải rời bỏ công việc bán hàng. Họ đã đưa ra một phương án giải quyết là sắp xếp để cô gặp trưởng phòng nhân sự và nhận tin từ phía bạn cô.

Khi Sarah đi đến phòng nhân sự, cô cảm thấy tự tin và vui vẻ hơn tâm trạng của mình trong suốt tuần vừa qua. Giờ đây, cô hiểu rằng trong kinh doanh, cô luôn phải vật lộn chỉ để giữ cho mình tồn tại. Thật là tuyệt khi thoát ra khỏi tình trạng đó. *Kết kiềm tim* trong Sarah đã chết. Không phải vì cô đã cải thiện được tình hình và tận tâm với công việc bán hàng. Nguỵt lại, *kết kiềm tim* đã chết bởi vì cô từ bỏ công việc mà cô sẽ không bao giờ bước vào một lần nữa.

Sarah khẽ nói với chính mình khi quay trở lại thế giới của cô trước đây: "Thật khó thành công với những gì bạn ghét và thật dễ dàng với những gì bạn thích." Với công việc ở phòng nhân sự, cô bước trở lại thế giới mà cô yêu thích và cảm thấy như mình vừa thay đổi hoàn toàn.

Chuong VI

KẾT THÚC

Từ đầu đến cuối buổi hội thảo, ông đã giới thiệu về 4 phong cách bán hàng. Mỗi người trong phòng giờ đây đều đã hiểu rõ về nó và nếu họ thành thật với chính mình, họ sẽ tìm thấy bóng dáng mình trong các nhân vật và câu chuyện ông vừa kể. Thành công vượt bậc là con đường riêng của mỗi cá nhân và chẳng ai giống ai. Tuy nhiên, vị lãnh đạo đã thu hẹp những điểm khác biệt đó thành bốn loại khác nhau.

Kết thúc buổi họp, vị lãnh đạo nói với mọi người những lời cuối cùng của mình: "Như vậy, nếu bạn đang đứng ở ngã ba đường, câu hỏi đặt ra là bạn sẽ chọn con đường nào? Liệu bạn có tiếp tục đi trên con đường cũ? Tiếp tục đi trên con đường có lẽ là ít thử thách nhất? Hay bạn sẽ bắt chấp mức thành công hiện tại để lựa chọn con đường nhiều chông gai hơn nhưng sẽ giúp bạn có được chỗ đứng cao hơn và tốt hơn

trong cuộc sống? Con đường này sẽ cho phép bạn tiếp tục những việc mình đang làm, còn con đường kia sẽ dẫn đến những thành công vượt bậc. Chỉ có bạn mới có thể quyết định nên chọn con đường nào. Xin cảm ơn!".

Có một thời điểm mà ông luôn cảm thấy rất đặc biệt. Đó là giây phút sau tràng vỗ tay tán thưởng và trước khi mọi người đỡ xô đến nói chuyện với ông. Ông coi đó là khoảnh khắc “trung gian”, nó liên quan đến những biểu hiện trên gương mặt của rất nhiều người bán hàng khác nhau. Một vài người trông có vẻ hài lòng với chính mình. Một số người là những người thích thể hiện, số khác là chuyên gia. Cả hai kiểu người này trông đều rạng rỡ và hài lòng vì ngoài sự hài lòng về bản thân, họ đã hiểu mình cần phải làm gì để tăng doanh thu lên một mức cao hơn và họ cảm thấy yên tâm khi làm điều đó. Những người thích thể hiện và chuyên gia khác đơn giản cảm thấy thoải mái vì đã hiểu ra mình cần phải phòng tránh những gì.

Ông luôn cảm thấy thích thú khi quan sát phản ứng từ phía những kẻ bám víu vinh quang trong đám đông thính giả. Ông có thể nói chính xác khi nào mình nhận ra một người trong số họ. Những kẻ bám víu vinh quang tự nhận ra mình trong câu chuyện của ông thường trông có vẻ như “mình vừa bị vạch mặt.”

Ông thích nhìn thấy vẻ lúng túng và buôn phiền trên gương mặt họ lúc đó, bởi vì giây phút này có thể là khởi đầu cho sự thay đổi từ một kẻ bám víu vinh quang sang một người thích thể hiện hay một chuyên gia. Đó là cơ hội để mở ra cuộc sống mới. Tất nhiên, một vài kẻ bám víu vinh quang vẫn còn

cố phù nhận, họ không thể hoặc không sẵn sàng tự kiềm điểm nghiêm khắc lại bản thân mình. Có thể họ vẫn sẽ ở nguyên trong “vùng an toàn” của mình, tiếp tục phong cách làm việc thiếu hăng hái và đau khổ vì thấy mình là một người tầm thường.

Tiếp đó là những *kẻ kiểm tim*. Thông thường, sẽ có một trong hai kiểu phản ứng của nhóm người này. Với một vài người, đó là sự khuây khỏa, nhượng bộ, thanh thản trong tâm hồn hay trút bỏ được nỗi lo lắng. Giờ đây, một ánh nhìn quen thuộc như vậy hướng về phía ông như muốn nói: “Rốt cuộc, tôi vẫn ổn, tôi chỉ chọn nhầm nghề mà thôi.” Ông biết rằng vài người trong số những *kẻ kiểm tim* - cho dù họ có phải bắt đầu từ nghề bán hàng hay không thì họ đều phải cảm ơn ông khi đã trở thành Giám đốc bán hàng hay Phó Chủ tịch. Ít nhất, những *kẻ kiểm tim* đã nhận ra mình cũng sẽ coi ngày hôm nay như một bước ngoặt. Họ tỏ ra là những người muốn thay đổi, và họ biết ơn ông vì cuối cùng họ đã thấu hiểu chính bản thân mình.

Tuy nhiên, thật không may, đó chỉ là một vài người trong số những *kẻ kiểm tim*. Số còn lại kiên quyết không nhìn lại bản thân mình. “Không nhìn lại” đồng nghĩa với việc họ vẫn mang bộ mặt giống như lúc họ bước vào trong phòng. Họ chưa thay đổi hoặc có thể không bao giờ thay đổi. Trong khi cố tình lờ đi hay phủ nhận sự thực, họ hướng đến một kết cục còn tệ hại hơn rất nhiều so với những gì mà các *kẻ kiểm tim* như Sarah đã hiểu ra.

Và sau đó, thời khắc “trung gian” qua đi. Nó chỉ kéo dài trong vòng khoảng 30 giây, và sau gần 25 năm nghiên cứu về

con người, đặc biệt là những người bán hàng, ông biết rằng 30 giây đầu tiên này có thể nói lên rất nhiều điều.

Ông không lấy làm ngạc nhiên khi người đầu tiên đến gặp ông lại chính là người bước vào trong phòng sau cùng, nói chuyện điện thoại và trao đổi về “top 5 người giỏi nhất” khi ngồi xuống. Anh tạo ấn tượng mình là một *người thích thể hiện* ngay từ giây phút đầu tiên.

“Thật đáng kinh ngạc!” Anh ta hào hứng thốt lên khi hỏi nhà diễn thuyết: “Làm sao mà ông biết được thế? Ông đã nhận ra tôi. Ông đã miêu tả cuộc sống của tôi trọn vẹn. Tôi là một *người thích thể hiện*. Nghĩa là tôi luôn nằm trong top 5 người bán hàng giỏi nhất. Thưa ông, làm sao ông biết được điều đó?”.

Ông nhìn người bán hàng và nói điều mà ông thường nhắc đi nhắc lại: “Tôi không biết. Anh biết và anh đã thành thật với chính mình để nhận ra điều đó.” Vừa nói, ông vừa đưa cho *người thích thể hiện* một tấm thẻ ép plastic kích cỡ 7,5 × 15 cm. Mặt trước tấm thẻ là mục tiêu của công ty và phía sau là danh sách bốn kiểu người bán hàng mà ông vừa nêu trong buổi họp.

Khi đưa tấm thẻ cho *người thích thể hiện* đó, ông chỉ ra những đặc điểm tiêu biểu gắn liền với những *người thích thể hiện*.

Người thích thể hiện

- Giàu cảm xúc
- Trực giác tốt
- Say mê
- Tinh cạnh tranh cao

- Hướng ngoại
- Thiếu kiên nhẫn
- Tính cá nhân cao
- Có năng khiếu kinh doanh
- Là người bán hàng giỏi nhất

Thách thức: Sự lén xuống thắt thường của cảm xúc do có tính cá nhân rất cao.

Giải pháp: Từ bỏ tính vị kỷ và giúp đỡ mọi người mà không vì mục tiêu nào khác.

Anh hãy trở thành một người thân thiện. Đừng giống như Parker và hãy chờ đợi để xem xét kỹ lưỡng trước khi quyết định thay đổi. Những người giàu cảm xúc, hướng ngoại, thiếu kiên nhẫn và có tính vị kỷ cao có thể đang phá hỏng mọi chuyện mà họ thậm chí không nhận ra. Điều đó đặc biệt đúng đối với những người bán hàng giỏi nhất - những người thành công về mặt tài chính. Họ tự nhủ: "Tại sao lại phải thay đổi trong khi mình là một trong những người giỏi nhất?" Hãy nhìn hành động của Parker trước khi xảy ra tai nạn. Anh ta vênh váo, tự coi mình là trung tâm và không biết điều. Hãy nhìn cách anh ta đối xử với mọi người. Điều tôi đang muốn nói tới là không cần thiết phải như vậy. Các anh có cơ hội giống như Parker sau khi anh ta đã hiểu ra vấn đề - giúp đỡ mọi người và đạt được nhiều thành công hơn trong công việc - mà không cần phải trải qua những điều tương tự như Parker. Một vài người thích thể hiện đã làm được điều đó và truyền lại cho đồng nghiệp của mình, cho mọi người để giữ được cân bằng. Hãy chắc rằng, anh để ý đến mục tiêu đích thực của mình

và anh đang chung tay giúp đỡ mọi người. Điều đó thực sự hữu ích, qua đó, anh sẽ dành nhiều thời gian hơn cho việc kinh doanh." Nói xong, ông bắt tay người đàn ông đó.

Người thích thể hiện đó nhìn thẳng vào mắt nhà diễn thuyết và nói bằng tất cả sự chân thành: "Hôm nay, tôi đã thực sự chăm chú lắng nghe. Xin cảm ơn ông!"

Nhà diễn thuyết nhìn theo *người thích thể hiện* bước đi và nhún xuống khung chũ miêu tả anh ta trên tấm thảm. Sau đó, *người thích thể hiện* đặt tấm thảm vào trong túi áo sơ-mi trên cùng. Thay vì bước ra phía cửa như thường lệ và trở lại với những kế hoạch bán hàng của mình, anh dừng lại nhún quanh phòng và tiến đến một đồng nghiệp. Nhà diễn thuyết thầm nghĩ: "Có lẽ, anh ta sẽ bắt đầu truyền đạt kinh nghiệm của mình ngay bây giờ."

Một người phụ nữ ăn vận kín đáo, trông có vẻ giang và tỏ ra rất coi trọng công việc kinh doanh của mình tiến về phía ông, sau khi *người thích thể hiện* đó rời đi. "Tôi muốn hỏi ông một câu nếu ông không phiền", người phụ nữ nói và bắt tay ông thật chặt. Cô có một phong cách rất tự tin và thẳng thắn. Ông biết rằng cô luôn cẩn nhắc cẩn thận từng từ mỗi khi nói ra. Ông không lấy làm ngạc nhiên khi cô đưa ra câu hỏi. Thực tế, ông nghĩ có thể cô có tới một vài câu hỏi. *Chuyên gia* là những người có đầu óc phân tích.

"Theo ý ông, liệu có thể có thêm một kiểu người bán hàng nữa không?".

Đó là câu hỏi mà ông từng nghe rất nhiều lần, đặc biệt là từ những *chuyên gia*, và ông luôn trả lời theo cùng một cách, bằng cách hỏi cô một câu khác: "Cô thấy mình thế nào?"

"Tôi rất giống Paula, một người điềm đạm, có đầu óc phân tích và kiên trì, tôi thấy bản thân mình cũng có trực giác tốt."

"Cô có phải là một trong những người bán hàng xuất sắc nhất không?", ông hỏi và biết câu hỏi này không cần thiết đối với một *người thích thể hiện*. Họ thường nói với chúng ta điều đó ngay từ những câu đầu tiên.

Cô trả lời: "Đương nhiên rồi." Ông đã nhận được câu trả lời ngắn gọn từ một *chuyên gia* tiêu biểu.

Khi ông đưa tấm thẻ về "4 phong cách bán hàng", ông giải thích với cô rằng điều quan trọng nhất là biết được trong tất cả những đặc điểm kia, đâu là đặc điểm phù hợp nhất với mỗi cá nhân. "Nhiều người trong chúng ta có cá những đặc điểm của kiểu người khác, nhưng bạn sẽ luôn nhận ra ưu thế vượt trội của một kiểu người nhất định. Ví dụ, thi thoảng mỗi chúng ta đều có một phần tính cách của một kẻ *bám víu vĩnh quang*. Xét cho cùng, gần như không thể tránh khỏi việc rơi vào trạng thái "tĩnh lặng" ở những thời điểm khác nhau trong suốt quá trình làm việc của chúng ta. Tôi biết, tôi có thể phải chịu trách nhiệm về điều này."

Chuyên gia

- Điềm đạm
- Có đầu óc phân tích
- Logic
- Cảnh tranh ngầm
- Say mê một cách tự nhiên
- Kiên trì

- Biết kiềm chế
- Là một trong những người bán hàng giỏi nhất

Thách thức: Mở rộng chiến lược bán hàng và nói lòng cách tiếp cận quá thận trọng.

Giải pháp: Mạo hiểm hơn trong kinh doanh và xông pha vào những nơi khó khăn.

Ông tiếp tục đưa ra những ví dụ khác về đặc điểm chung giữa bốn kiểu người bán hàng. Theo ông, trên thực tế, một người *thích thể hiện* có thể trở thành một người kiên nhẫn - một đặc điểm thường thấy ở *chuyên gia*. "Điểm mấu chốt là để có thể theo đuổi công việc kinh doanh và luôn luôn thăng tiến, bạn phải biết rõ mình là ai. Nếu bạn trung thực về mặt này, bạn có cơ hội tìm thấy điều gì đó lớn hơn, cảm thấy thoải mái hơn và làm việc hiệu quả hơn. Nếu bạn lựa chọn cách đó, nó sẽ đem lại nhiều lợi ích về tinh thần và tiền bạc cho bạn." Niềm say mê của ông khi nói lên quan điểm về "4 phong cách" là hiển nhiên, cho dù không biết bao nhiêu lần ông nói về điều đó.

Cô nói với vẻ đã hoàn toàn thấu hiểu: "Trong trường hợp đó, tôi đúng là một *chuyên gia* và cảm ơn ông đã dành thời gian cho tôi."

"Trong trường hợp đó", nhà diễn thuyết đáp lại trước khi cô rời đi: "Nếu cô muốn thúc đẩy công việc kinh doanh lên một mức cao hơn, cô sẽ phải đương đầu với rất nhiều thử thách. Phần lãi mà cô mong muốn phải được tính toán cẩn thận và thường xuyên. Đúng cho rằng tôi đã sai! Mọi thứ đều thuận lợi với cô, nhưng đâu mới là mức tiếp theo dành cho cô? Rất đúng nếu nói rằng hiếm khi cô để tính cách cá nhân

phát triển hay hành động vượt quá mức an toàn của mình. Tôi cá là giống như trong trường hợp của Paula, cô sẽ chọn cách từ chối một số khách hàng tiềm năng. Hãy tiếp tục thử một vài lần mạo hiểm và cô sẽ ngạc nhiên về kết quả của chúng. Cô còn chờ đợi gì nữa?

Người phụ nữ mỉm cười, gật đầu tự tin và bước ra khỏi phòng.

Đúng lúc đó, một người đàn ông đến gần nhà diễn thuyết. Anh ta trông như một đứa trẻ vừa bị bắt làm kiểm điểm trong phòng hiệu trưởng. Nhà diễn thuyết biết rằng mình sẽ gặp một bàn sao của Craig - *kẻ bám víu vinh quang*.

"Tôi chỉ muốn nói rằng hôm nay tôi đã hiểu tại sao mình không bao giờ đạt được các mục tiêu đề ra. Tôi không đặt ra mục tiêu cho mình từ cách đây rất lâu. Mỗi khi chúng tôi được yêu cầu làm việc đó, tôi thường chỉ thực hiện cho xong nhiệm vụ. Đường như nó chẳng ích gì cho tôi. Bây giờ tôi đã hiểu tại sao. Đó là bởi vì tôi luôn chống lại mọi sự thay đổi."

"Ý anh là gì?". Nhà diễn thuyết hỏi trong khi đã biết chính xác điều *kẻ bám víu vinh quang* muốn nói.

"Nếu sáng suốt, tôi sẽ đặt mục tiêu trở thành một trong những người xuất sắc nhất của công ty, nhưng ông biết không, trong thâm tâm, tôi không muốn thực hiện tất cả những việc cần phải làm để đạt được điều đó. Tôi nghĩ, đó chính là lý do tại sao ông gọi nó là "vùng an toàn". Tôi chỉ không sẵn sàng để làm điều cần làm. Tôi đang nói về niềm say mê ngày càng tăng của mình khi gọi điện nhiều hơn tới các khách hàng không tiềm năng, nâng cao kiến thức về sản phẩm, rèn giữa các kỹ năng tổng hợp và những thứ tương tự như thế."

Những lời của kẻ bám víu vinh quang như tiếng nhạc rót vào tai nhà diễn thuyết. Ông đã nhận ra một người trong số họ. “Có phải anh đã nhận ra mình có một phần của Craig đúng không?”.

Kẻ bám víu vinh quang đáp: “Không chỉ là một phần đâu.” Tôi nhận ra rằng giờ đây, nếu tôi muốn thay đổi, tôi phải thay đổi suy nghĩ của mình. Tôi thực sự rất mệt mỏi với việc theo đuổi nó. Những tháng tốt luôn kèm theo những tháng tồi tệ. Tôi thực sự muốn thay đổi điều đó.”

Những người giống như kẻ bám víu vinh quang này thường đem lại một định nghĩa đầy đủ, đúng với mục đích của nhà diễn thuyết. “Anh thấy không, anh vừa là một *người thích thể hiện* ngù quên, vừa là một *chuyên gia* ngù quên”. Ông đưa cho anh tấm thẻ về “4 phong cách bán hàng” và chỉ ra bốn phong cách đó. “Nhưng bây giờ, tại thời điểm này, anh là một *kẻ bám víu vinh quang* đại diện cho những *kẻ bám víu vinh quang* khác.”

Kẻ bám víu vinh quang

- Bị mắc kẹt trong “vùng an toàn”.
- Không làm những việc khó khăn.
- Ghét sự thay đổi.
- Tiêu cực và hiếu thắng.
- Là những người bán hàng không ổn định hoặc chỉ ở mức trung bình.
- Là những *người thích thể hiện* hay *chuyên gia* ngù quên.

Thách thức: Thoát ra khỏi “vùng an toàn”. *Giải pháp:* Xác định bạn là ai, bạn thực sự muốn gì và theo đuổi điều đó.

Thái độ của nhà diễn thuyết trò nên rất nghiêm trang khi ông nêu lên quan điểm tiếp theo: "Nếu anh quyết tâm - và có vẻ như anh rất quyết tâm - nếu anh nghiêm khắc thành thật với bản thân mình - tôi biết là lúc này anh đang như thế nào - thì anh có cơ hội để thành công lớn trong một thời gian ngắn. Hãy xác định rõ mục đích thực sự của bản thân và không gì có thể ngăn anh lại. Tôi không thể nói với anh rằng công việc kinh doanh của anh sẽ biến đổi tới mức nào nếu anh quyết tâm làm việc. Anh luôn có lý do nào đó cho hành động của mình hoặc trong trường hợp của anh là thiếu hành động. Anh phải xác định rõ mình thực sự muốn làm gì. Sẽ không có ai làm điều đó ngoài anh. Anh phải tuyệt đối thành thật và đưa ra một cam kết tổng thể sau khi tự vấn bản thân.

Những người khác tiến đến chỗ ông và nói những lời nhận xét tương tự. Một số người hỏi han thêm và một số thì kể vắn tắt câu chuyện liên quan đến hoàn cảnh của mình. Một vài người gia nhập các nhóm và đùa vui bằng những lời nhận xét như: "Anh ta là một *chuyên gia*, chỉ cần nhìn cũng biết", hoặc "Cô ấy đúng là một *người thích thể hiện*, thật nực cười." Một *người thích thể hiện* đáp lại: "Đúng vậy! Tôi là một *người thích thể hiện* và tôi có những con số để minh chứng cho điều đó." Tiếng cười vang lên khắp căn phòng.

Nhà diễn thuyết hài lòng thấy không khí thảo luận sôi nổi. Tiếng ồn ào phát ra từ những *người thích thể hiện*, *chuyên gia* và những kẻ bám víu vinh quang muôn thay đổi để trở nên tốt hơn.

Ông nghĩ về những *kẻ kiểm tìm* và hy vọng những lời ông nói hôm nay sẽ thúc đẩy họ giải phóng chính mình và tìm

được công việc mới mà họ thực sự say mê. Ông nhún xuống đoạn miêu tả về *kè kiểm tìm* trong tấm thẻ trên tay.

Kè kiểm tìm

- Coi kinh doanh là việc đơn giản
- Không làm những việc cần phải làm để thành công bởi nó quá “vất vả”
- Không hề có ý định thực hiện những thay đổi cần thiết để thành công
- Có quá nhiều e ngại
- Thường là nạn nhân của một quyết định tuyển dụng sai lầm
- Thực sự ghét kinh doanh

Thách thức: Cần đảm tìm một công việc khác.

Giải pháp: Thành thật với bản thân và đối diện với sự lo lắng.

Ông biết rằng gần như không thể thành công trong kinh doanh nếu không say mê nó. Câu trả lời cho thành công nằm ngay trong mỗi cá nhân, và những ai phải đau khổ nhiều nhất là những người tiếp tục làm đi làm lại những điều giống nhau. Vì vậy, kết quả của họ thường rất tồi. Ông thăm nghĩ: “Tiếp tục làm một *kè kiểm tìm* là điều diễn rõ không thể lường trước được.” “Hy vọng rằng có vài người ở đây hôm nay đã bị mình thuyết phục như Sarah.”

Nhà diễn thuyết bước ra phía cánh cửa đôi dẫn ra ngoài căn phòng lớn. Trong một thoáng ngắn ngủi mơ màng, ông nghĩ đến một câu chuyện nữa và muốn chia sẻ với mọi người. Ông có thể hình dung trong tâm trí mình:

Steve đang đứng trước cửa siêu thị. Ông thò tay vào trong túi áo bộ đồng phục và lấy ra một tấm thẻ nhỏ ép plastic mà ông luôn mang theo. Trên đó ghi ba dòng đơn giản:

1. Biết mình là ai.
2. Biết mình muốn gì.
3. Tìm con đường riêng của mình để có những bước đột phá.

Steve nhìn tấm thẻ như bao lần ông đã làm và nghĩ về *4 phong cách bán hàng*. Nhiều năm nói chuyện với những người bán hàng, đồng thời là khách hàng, và ngắn đây thời gian lắng nghe những người bán hàng cố gắng bán đủ các loại sản phẩm, từ các bộ phận của xe ôtô tới đồ giải khát, ông thấy chỉ có 4 phong cách bán hàng này.

Đúng lúc đó, một người đàn ông lịch sự đang bán thứ gì đó tiến đến gần ông.

“Xin lỗi, ông Steve”, người đàn ông nói và sau đó tiếp tục giới thiệu về mình và công ty mà anh ta đại diện: “Những khách hàng tuyệt vời nhất của chúng tôi sở hữu các trạm xăng giống như ông và chúng tôi cung cấp...”

Khi Steve chuyển sự chú ý của mình sang người đàn ông, ông tự nhủ “Chỉ có 4 phong cách bán hàng. Tôi bắn khoan không biết anh thuộc phong cách nào.” Ông nói với người bán hàng: “Lại đây, chàng trai! Hãy đi cùng tôi!”

Nói xong, cả Steve và nhà diễn thuyết đều cười.

Và sau đó, khi phút mờ màng trôi qua, nhà diễn thuyết quay người và bắt đầu bước qua sảnh lớn. Nhiều người cảm ơn ông về buổi gặp mặt và ông cũng bày tỏ thái độ trân trọng

đáp lại khi họ nói những câu pha trò. Với nụ cười giống như ông già Steve, ông khẽ nói với riêng mình: "Tôi luôn ngạc nhiên vì mình đã học được rất nhiều nhờ lớn lên ở trạm xăng đó. Tôi hy vọng mọi người sẽ may mắn có được một người như Steve trong cuộc đời mình."



Không phải là một cuốn sách về thành công bình thường, nó khiến cho người ta phải cười phá lên với những câu chuyện dí dám và những ý tưởng kinh doanh đặc biệt nổi bật, và thực sự nó có một trái tim. Đây là cuốn sách tài sản sảng bá tiền ra mua."

Lời nhận xét của Larry Wing - ngôi sao chương trình Big Spender, tác giả cuốn "It's called work for a reason" về cuốn "Những điều tôi biết về kinh doanh tôi học từ mẹ tôi". Với văn phong hóm hỉnh thông minh, Tim Knox đã đưa chúng ta đến với thế giới kinh doanh "lạnh lùng và tàn nhẫn" một cách nhẹ nhàng mà vẫn chứa đựng những bài học đáng giá. Kinh doanh không phải là một trò đùa và càng không phải là nỗi ám ảnh cho những người "thích đắm mình trong sự phiền muộn của bản thân", và "những người luôn chờ đợi ca hộ". Kinh doanh chỉ dành cho những ai thực sự đam mê, những người có đủ "nghị lực và quyết tâm để chịu trách nhiệm về cuộc sống của chính mình". Truyệt lý cào cuốn sách là: Bạn có thể làm mọi thứ mình muốn, bạn có thể là bất cứ cái gì mình muốn, bạn có thể trèo lên ngọn núi cao nhất và lăn xuống con sông sâu nhất. Tất cả những gì bạn cần là một ước mơ, một kế hoạch và sự quyết tâm bắt tay vào việc, nhắc mình ra khỏi giường để biến nó thành hiện thực.

Vài nét về tác giả, là một doanh nhân nổi tiếng, một cây viết, chuyên gia đào tạo, diễn giả, người dẫn chương trình phát thanh, nhà báo cho chuyên mục kinh doanh và là người viết chủ trong Entrepreneur.com. Tim đã sáng lập và là chủ tịch 4 công ty công nghệ. Những chương trình trên dài phát thanh và truyền hình có sự tham gia của Tim luôn thu hút được rất nhiều khán thính giả và họ luôn nhận được "những lời khuyên thực tế về kinh doanh hài hước, vui nhộn".

NHÀ XUẤT BẢN TRI THỨC

Địa chỉ: 53 Nguyễn Du – Hà Nội

Tel: (844) 945 4661 - Fax: (844) 945 4660

PHONG CÁCH BÁN HÀNG

Chịu trách nhiệm xuất bản:

CHU HÀO

Biên tập: NGUYỄN BÍCH THỦY

Trình bày: KHUẤT THỊ THU HẰNG

Vẽ bìa: NGUYỄN KIM LONG

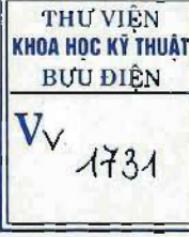
Sửa bản in: NGUYỄN THỊ MINH

In 1.000 cuốn, khổ 14,5 x 20,5 cm tại công ty in Phú Thịnh
Giấy phép xuất bản số: 837-2007/CXB/03-19/TrT.
Quyết định xuất bản số: 80/QĐ - NXB TrT ngày 30/10/2007.
In xong và nộp lưu chiểu quý IV năm 2007

4 phong cách bán hàng chỉ ra những đặc điểm, tính cách tiêu biểu của 4 kiểu người bán hàng, tại sao và như thế nào là có những người bán hàng thành công và những người thất bại. Qua đó, cuốn sách sẽ giúp bạn khám phá phong cách bán hàng của mình, những mục tiêu công việc mà bạn chưa tìm thấy và phát huy tiềm năng bán hàng thực sự của chính bạn.

4 phong cách bán hàng là những câu chuyện rất thú vị về chính những người bán hàng, nhờ đó bạn sẽ khám phá mình thuộc phong cách bán hàng nào: Những người bán hàng thực thụ và những người bán hàng xuất sắc; những người mắc kẹt với công việc bời chính tính cách của họ và những người đã không có sự lựa chọn công việc đúng đắn. Trong đó, Mache giải thích những điểm mạnh và điểm yếu của mỗi phong cách và chỉ ra họ cần gì để có thể đạt được thành công hơn nữa.

4 phong cách bán hàng nhấn mạnh, bạn hãy có một cái nhìn trung thực và nhận biết xem thực sự mình thuộc kiểu người bán hàng nào, từ đó bạn có thể thiết kế một chiến lược cho bản thân và tiến đến những thành công vượt bậc trong lĩnh vực mà bạn đã lựa chọn. Đối với những người bán hàng, quản lý bán hàng và các chuyên gia cao cấp cũng vậy, cuốn sách không chỉ đơn thuần là những câu chuyện giải trí, nó thực sự là những chi dẫn mang tính ứng dụng trong cuộc sống, một cẩm nang để đạt những thành công cao hơn.



4 Phong Cách Bán Hàng

“Cuốn sách này dẫn dắt bạn trong cuộc hành trình tìm hiểu về chính bản thân mình, những phẩm chất đặc biệt bên trong con người bạn, cũng như tính cách của những nhân viên bán hàng khác.”

Brian Tracy

Tác giả của cuốn sách *The Psychology of Selling*

“Lời khuyên muôn thuở đối với con người là “hãy tự biết mình”. Cuốn sách này không chỉ giúp bạn khám phá phong cách bán hàng của mình, mà còn có tác dụng thúc đẩy bạn trở thành một người làm việc hiệu quả nhất có thể. Nếu bạn là một người bán hàng, hãy đọc cuốn sách này!”

Frank Rumbauskas

Tác giả cuốn sách nổi tiếng *Never Cold Call Again*

“Bây giờ thì tôi đã hiểu tại sao Mache lại thành công khi phát triển công ty của mình. Ông hiểu nhân viên của mình và biết cách làm thế nào để làm họ trở thành những người tốt nhất. Đây là một cuốn sách xuất sắc dành cho các chuyên gia, các nhà quản lý, các nhà tuyển dụng và những người bán hàng muốn làm chủ công việc.”

Mick Menendez

Phó chủ tịch cấp cao của Integrated Financial & Insurance Services

“Khi đọc cuốn sách này, bạn sẽ biết mình đứng ở đâu, từ đó, bạn sẽ có định hướng hành động đúng đắn trong cuộc sống và sự nghiệp.”

Tô Minh Tuấn

Phó tổng giám đốc Công ty Phân phối FPT



CÔNG TY CP SÁCH THÁI HÀ
506 C3 Làng Quốc tế Thăng Long
Cầu Giấy - Hà Nội - Việt Nam
Tel: (84-4) 793.0480 - 242.6330
Fax: (84-4) 7569374
Website: www.thailhabooks.com



8 936037 790114

Giá: 37.000đ